



## MANUAL PARA MIEMBROS DEL PROGRAMA DENTAL DE NEVADA MEDICAID Y NEVADA CHECK UP

¿Tiene alguna pregunta?

Visítenos en: [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Llámenos al: 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039

### IMPORTANTE

¿Puede leer este aviso?

Si no, alguien le puede ayudar a leerlo. Además, es posible recibir este aviso por escrito en su propio idioma.

Para obtener ayuda gratuita, llame ahora mismo al  
1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

**ESTE MANUAL NO ES UN CERTIFICADO DE SEGURO Y NO DEBE INTERPRETARSE COMO EVIDENCIA DE COBERTURA DE SEGURO ENTRE LIBERTY Y EL BENEFICIARIO.**

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

# Índice

Bienvenido a Liberty Dental Plan .....5

Aviso de no discriminación .....7

Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia de idiomas y ayudas y servicios auxiliares .....9

Cómo comunicarse con Liberty.....13

Derechos y responsabilidades de los miembros .....15

Aviso de prácticas de privacidad.....21

Elegibilidad e inscripción.....23

Coordinación de atención y manejo de casos.....26

Servicios de transporte .....29

Servicios de interpretación/traducción.....31

Cómo recibir atención dental .....32

Continuidad de la atención .....36

Beneficios y servicios cubiertos .....38

Aviso de Determinación Adversa de Beneficios .....51

Plan de tratamiento y cuidado.....52

Cómo reportar fraude, malversación y abuso.....54

Servicios de Emergencia .....62

Programas especiales .....65

Quejas Formales y Apelaciones .....68

Participación de los miembros.....78

Consejos dentales importantes .....79

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Definiciones y términos útiles..... 83

Preguntas más frecuentes ..... 92

Documentos/Formularios del miembro..... 95

Formulario de Evaluación de Riesgos para la Salud Bucal (OHRA) ..... 98

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

# Bienvenido a Liberty Dental Plan



## Lo que distingue al Liberty Dental Plan

En Liberty Dental Plan of Nevada, Inc. ("Liberty"), nuestro objetivo es brindarle acceso local a atención dental de calidad. Usamos herramientas para ayudar a mejorar y mantener su salud dental en general.

Estamos aquí para ayudarle y guiarle para que aproveche al máximo sus beneficios dentales. Liberty se compromete a apoyarle a través del excelente servicio al cliente que usted se merece.

Se ha unido al Programa Dental de Medicaid del Estado de Nevada o al Programa Dental de Nevada Check Up. Su atención dental se recibe a través de la red de dentistas de Liberty Dental. Como miembro de este plan dental, le animamos a que tenga un papel activo en el éxito de su salud dental.

Liberty le recomienda encarecidamente que visite a su dentista regularmente. Puede elegir un dentista de la red de nuestra lista de proveedores para que sea su Hogar Dental o Consultorio Dental. En ese centro recibirá servicios básicos de atención dental cubiertos por el seguro. Liberty y nuestra red de dentistas y especialistas estamos a su disposición para ayudarle a programar sus servicios de atención dental.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Queremos que comprenda claramente su programa dental, sus beneficios y los servicios disponibles. Podemos ayudarle con los servicios cubiertos y no dentales, además de informarle sobre cómo conseguir transporte para ir y volver de sus citas dentales programadas.

Este manual es un resumen de los servicios dentales disponibles a su disposición. Guarde este manual para revisar la información importante sobre Liberty y nuestras operaciones.

Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios dentales, transporte o para cambiar su Hogar Dental, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039)** o visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid).

### **Nuestro compromiso con usted**

Liberty se compromete a ser el líder de la industria en brindar beneficios dentales de calidad e innovadores con el máximo enfoque en la satisfacción de los miembros.



## **¡Esperamos poder ayudarle!**

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

# Aviso de no discriminación

**La discriminación es ilegal.** Liberty Dental Plan (“Liberty”) cumple con todas las leyes Estatales y Federales de derechos civiles y no discrimina, ni excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad mental, discapacidad física, características sexuales (incluidos rasgos intersexuales, embarazo o condiciones relacionadas, orientación sexual, identidad de género y estereotipos sexuales), religión, ascendencia, identificación de grupo étnico, condición médica, información genética, estado civil, o género.

Liberty brinda ayudas y servicios gratuitos a personas con discapacidades, así como servicios de idioma sin costo alguno a personas cuya lengua materna no sea el inglés, como por ejemplo:

- intérpretes calificados, incluidos intérpretes de lengua de señas;
- información escrita en otros idiomas y formatos, como letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.

Si necesita estas modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares apropiados o servicios de asistencia de idiomas, avisenos al 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039).

## Cómo presentar una queja formal sobre derechos civiles

Si usted considera que Liberty no le ha brindado estos servicios o le ha discriminado de alguna de las maneras mencionadas anteriormente, puede presentar una queja formal ante el Coordinador de Derechos Civiles de Liberty:

- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
c/o Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 401086, Las Vegas, NV 89140

- **En persona:**

6385 S Rainbow Blvd., Suite 200, Las Vegas, NV 89118

- **Teléfono:** 1-866-609-0418 / TTY: 1-877-855-8039

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- **Fax:** 1-833-250-1814
- **Correo electrónico:** [CivilRightsComplaint@Libertydentalplan.com](mailto:CivilRightsComplaint@Libertydentalplan.com)
- **En línea:** <https://www.libertydentalplan.com/Members/File-a-Grievance-or-Appeal.aspx>

También puede presentar una queja a los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles, de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)  
Envíe un correo a OCR: [OCRMail@hhs.gov](mailto:OCRMail@hhs.gov)

Los formularios de quejas del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

# Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia de idiomas y ayudas y servicios auxiliares

ATTENTION: If you speak a language other than English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) or speak to your provider. (English)

## አማርኛ (Amharic)

ማሳሰቢያ፡- አማርኛ የሚናገሩ ከሆነ፣ የቋንቋ ድጋፍ አገልግሎት በነፃ ይቀርብልዎታል። መረጃን በተደራሽ ቅርጾች ለማቅረብ ተገቢ የሆኑ ተጨማሪ እገዛዎች እና አገልግሎቶች እንዲሁ በነፃ ይገኛሉ። በስልክ ቁጥር 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) ይደውሉ ወይም አገልግሎት አቅራቢዎን ያናግሩ።

## العربية (Arabic)

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 1-866-609-0418 (1-877-855-8039) أو تحدث إلى مقدم الخدمة.

## 中文 (Chinese)

注意：如果您说中文，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 1-866-609-0418（文本电话：1-877-855-8039）或咨询您的服务提供商。

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

**فارسی (Farsi)**

توجه: اگر فارسی صحبت می کنید، خدمات پشتیبانی زبانی رایگان در دسترس شما قرار دارد. همچنین کمک ها و خدمات پشتیبانی مناسب برای ارائه اطلاعات در قالب های قابل دسترس، به طور رایگان موجود می باشند. با شماره 1-866-609-0418 (تله تایپ: 1-8039-855-877) تماس بگیرید یا با ارائه دهنده خود صحبت کنید.

**Français (French)**

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) ou adressez-vous à votre prestataire.

**Deutsch (German)**

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachassistenzen zur Verfügung. Entsprechende Hilfsmittel und Dienste zur Bereitstellung von Informationen zugänglichen Formaten stehen ebenfalls kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) an oder sprechen Sie mit Ihrem Provider.

**Ilocano**

PANANGIKASO: No agsasaoka iti Ilocano, magun-odmo dagiti libre a serbisio ti tulong iti pagsasao. Libre met laeng a magun-odan dagiti maitutop a katulongan ken serbisio a mangipaay iti impormasion kadagiti ma-akses a pormat. Awagan ti 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) wenno makisarita iti mangipapaay kenka.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## **日本語 (Japanese)**

注：日本語を話される場合、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。アクセシブル（誰もが利用できるよう配慮された）な形式で情報を提供するための適切な補助支援やサービスも無料をご利用いただけます。1-866-609-0418（TTY：1-877-855-8039）までお電話ください。または、ご利用の事業者にご相談ください。

## **한국어 (Korean)**

주의: 한국어를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

## **РУССКИЙ (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вы говорите на русском языке, вы можете бесплатно воспользоваться услугами языковой поддержки. Также бесплатно предоставляются соответствующие вспомогательные средства и услуги, обеспечивающие доступ к информации в удобном формате. Позвоните по телефону 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) или обратитесь к своему поставщику стоматологических услуг.

## **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles' de forma gratuita' ayuda y servicios auxiliares adecuados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) o hable con su proveedor.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## **Samoan**

MO LOU SILAFIA: Afai e te tautala i se gagana e ese mai le Igilisi, o loo avanoa auaunaga fesoasoani i gagana ia te oe e le totogia. O fesoasoani fa'aopopo talafeagai ma auaunaga e maua ai faamatalaga I lomiga e faigofie ona maua o loo faapea foi ona maua e le totogia. Vala'au 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) pe talanoa i lau auaunaga.

## **Tagalog**

PAALALA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga libreng serbisyong tulong sa wika. Magagamit din nang libre ang mga naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyo pero magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format. Tumawag sa 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) o makipag-usap sa iyong provider.

## **ไทย (Thai)**

หมายเหตุ: หากคุณใช้ภาษาไทย เรามีบริการความช่วยเหลือด้านภาษาฟรี นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือและบริการช่วยเหลือเพื่อให้ข้อมูลในรูปแบบที่เข้าถึงได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โปรดโทรติดต่อ 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039) หรือปรึกษาผู้ให้บริการของคุณ

## **Tiếng Việt (Vietnamese)**

LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-866-609-0418 (Người khuyết tật: 1-877-855-8039) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của quý vị.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

# Cómo comunicarse con Liberty

Si tiene preguntas sobre sus beneficios dentales, cómo ubicar a un proveedor de la red o si necesita ayuda para programar una cita, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Liberty al número gratuito **1-866-609-0418**.

El horario de atención es de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. hora estándar del Pacífico (PST). Los miembros con limitaciones auditivas o del habla deben llamar al **1-877-855-8039**.

- **Dirección para atención presencial:**

6385 S Rainbow Blvd., Suite 200, Las Vegas, NV 89118

- **Dirección postal:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Member Services Department  
P.O. Box 401086  
Las Vegas, NV 89140

- **Fax:** 1-888-401-1129

- **En línea:** [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## **Aplicación móvil gratuita y servicios en línea de Liberty:**

La aplicación móvil y los servicios en línea de Liberty le ofrecen servicios en línea gratuitos, rápidos y fáciles para que pueda acceder a la información de su cuenta. Esto pone nuestras características en línea más populares a su alcance.

## **Las características de la aplicación móvil de Liberty incluyen:**

- Encontrar un proveedor de la red.
- Revisar los beneficios/servicios cubiertos de su plan dental.
- Acceder a su Manual para Miembros.
- Verificar elegibilidad.
- Consultar o descargar su tarjeta de identificación del miembro.
- Revisar las Preguntas frecuentes (FAQ).

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

**Los servicios en línea de Liberty incluyen:**

- Ubicar a un proveedor de la red.
- Consultar los beneficios/servicios cubiertos del plan dental.
- Consultar el historial de reclamos.
- Consultar el estado de un reclamo.
- Solicitar/imprimir tarjetas de identificación dental.
- Completar un Formulario de Evaluación de riesgos de salud bucal.

**División de Servicios Sociales (DSS), Elegibilidad de Medicaid:**

- **Teléfono:**
  - Norte de Nevada: 1-775-684-7200
  - Sur de Nevada: 1-702-486-1646
  - Línea gratuita: 1-800-992-0900
- **Correo electrónico:** [welfare@dss.nv.gov](mailto:welfare@dss.nv.gov)
- **Sitio web:** <https://accessnevada.nv.gov/public/landing-page> o [https://dss.nv.gov/Medical/2\\_General\\_Information/](https://dss.nv.gov/Medical/2_General_Information/).

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

# Derechos y responsabilidades de los miembros

Liberty debe cumplir con los términos de todas las leyes federales y estatales de Nevada que se aplican a sus derechos. También nos aseguramos de que nuestro personal y proveedores de la red cumplan y protejan sus derechos cuando brinden servicios a los miembros de Medicaid, según lo exige el Código de Regulaciones Federales, Derechos del afiliado, 42 CFR § 438.100, que está disponible en línea en: [eCFR: 42 CFR 438.100 -- Enrollee rights.](#)

Una vez que se haya inscrito en Liberty, tendrá acceso al Manual para Miembros en línea en:

[https://client.libertydentalplan.com/NVMedicaid/Member/DocumentsAndResources.](https://client.libertydentalplan.com/NVMedicaid/Member/DocumentsAndResources)

Después de convertirse en miembro de Liberty, nuestro equipo de Servicios para Miembros le dará una llamada de Bienvenida y recibirá un Paquete de Bienvenida que detalla los próximos pasos. Estaremos encantados de proporcionarle una copia impresa gratuita de su Manual para Miembros dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de su solicitud. El Manual para Miembros incluye los Derechos y responsabilidades de los miembros. Simplemente llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros, o pregunte durante la llamada de bienvenida, y uno de nuestros amables representantes capacitados estará listo para ayudarle con su solicitud.

## **Como miembro de Liberty, usted tiene los siguientes derechos:**

- Ser tratado con cortesía, respeto y dignidad, con su privacidad protegida en todo momento. Esto incluye mantener seguros sus datos médicos y dentales.
- Recibir detalles sobre sus beneficios dentales y cómo usarlos, incluido lo que está cubierto, cómo obtener servicios de atención médica dental para servicios fuera del plan, proveedores dentales

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

disponibles en la red y sus derechos y responsabilidades.

- Saber cómo y dónde acceder a los beneficios disponibles bajo Nevada Medicaid y Nevada Check Up que no están cubiertos por Liberty.
- Comprender por qué Liberty ha denegado, retrasado o limitado un servicio o tratamiento.
- Recibir consentimiento informado para servicios cubiertos. Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, persuasión o represalia.
- Estar informado de los procedimientos para recomendar cambios en políticas y servicios.
- Acceder a indicadores de calidad y desempeño, incluida la satisfacción de los miembros.
- Recibir explicaciones sobre fraude, malversación y abuso, y cómo denunciarlos.
- Seleccionar y/o cambiar libremente su dentista de atención primaria/Hogar Dental dentro de la red de Liberty, incluidos los especialistas en enfermedades crónicas. Sus opciones pueden basarse en sus preferencias personales, incluidos los antecedentes del proveedor, el dominio del idioma y las preferencias culturales y/o raciales.
- Tener opciones sobre su atención dental, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Solicitar continuidad de la atención si su dentista se retira de la red de Liberty.
- Solicitar una segunda opinión, sin costo alguno.
- Preparar directivas anticipadas.
- Recibir Servicios de Consentimiento de Menores y recibir información específica sobre el Programa de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) para niños.
- Recibir información sobre opciones de tratamiento disponibles y alternativas, de una manera que pueda entender, independientemente del costo o cobertura de beneficios.
- Libertad frente a cualquier acción de Liberty que impida que un

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

proveedor lo oriente o representante.

- Ser informado sobre la política de derivaciones para atención especializada y otros beneficios.
- Tener una cita cuando la necesite.
- Recibir la definición de atención de emergencia en caso de que sufra una enfermedad o lesión potencialmente mortal.
- Acceder a todos los servicios dentales médicamente necesarios y servicios dentales de emergencia fuera de la red de Liberty según lo exige la ley.
- Recibir una explicación de los procedimientos para situaciones médicas urgentes y cómo utilizar el transporte que no es de emergencia.
- Presentar una queja formal, por teléfono o por escrito, contra Liberty, un proveedor/especialista dental o sobre la atención que recibió.
- Apelar una denegación o una determinación adversa de beneficios realizada por Liberty (verbalmente o por escrito).
- Solicitar una Audiencia Imparcial Estatal si no está de acuerdo con una denegación o una determinación adversa de beneficios realizada por Liberty después de apelar, o si no se ha recibido una decisión dentro de treinta (30) días calendario. También se proporcionará información sobre audiencias imparciales aceleradas.
- Esperar una resolución oportuna de quejas formales y apelaciones, dentro de los plazos requeridos.
- Acceder a servicios de interpretación gratuitos en su idioma preferido.
- Recibir la información escrita para miembros completamente traducida a su idioma preferido, incluidos los avisos de quejas formales y apelaciones.
- Recibir documentos escritos para miembros en formatos alternativos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) tan pronto como los solicite y sin costo alguno.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- Obtener y solicitar actualizaciones o correcciones a sus registros dentales (incluidos los registros electrónicos) sin costo alguno, de acuerdo con las leyes federales y estatales aplicables.
- Acceder a su información médica protegida, incluido el derecho a inspeccionarla u obtener una copia, o ambos.
- Solicitar por escrito la transmisión de su información médica protegida (PHI) a otra persona o entidad que usted designe.
- Solicitar modificación de su información médica protegida.
- Solicitar una lista de divulgaciones de su información.
- Solicitar la restricción de los usos y divulgaciones de su información, incluido el derecho a recibir comunicaciones confidenciales.
- Acceder a su Manual para Miembros en línea en cualquier momento o solicitar una copia impresa gratuita, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a su solicitud.
- Participar en el Comité Asesor de Miembros de Liberty y realizar recomendaciones para las políticas y servicios.
- Recibir información sobre la estructura, las operaciones y los planes de incentivos para proveedores de Liberty.
- Tener acceso a los programas de educación sobre salud y servicios de extensión de Liberty para mejorar la salud dental.
- Recibir ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otro grupo.
- Utilizar sus derechos sin que las consecuencias afecten la manera en cómo lo tratan Liberty, los proveedores dentales o Nevada Medicaid.

**Como miembro de Liberty, usted tiene las siguientes responsabilidades:**

- Leer su Manual para Miembros para entender su plan dental, sus beneficios, lo que no está cubierto, así como cualquier límite en los servicios cubiertos.
- Mostrar su tarjeta de identificación de Nevada Medicaid del Estado y/o su tarjeta de identificación de Liberty cuando reciba

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

atención dental.

- No dejar que otra persona use su tarjeta de identificación de miembro dental.
- Notificar a la División de Servicios Sociales (DSS) si usted o un miembro de su familia experimenta un evento de vida que califique, como un embarazo, que pueda afectar su elegibilidad o inscripción.
- Notificar a la División de Servicios Sociales (DSS) sobre cualquier cambio en sus ingresos, composición del hogar, estado civil, dirección, número de teléfono o cobertura de seguro médico/dental adicional.
- Permitir que su equipo de atención médica y dental consulte su historial médico y dental electrónicamente a través de HealthIE Nevada.
- Participar en su salud dental visitando a su dentista con regularidad y siguiendo lo que usted y su dentista acuerden qué es mejor para usted.
- Brindar a los dentistas información dental honesta y detallada.
- Informar a su dentista si tiene cambios repentinos en su salud física o dental.
- Hacer preguntas a su dentista para determinar los posibles riesgos, beneficios, resultados y costo del tratamiento y no tratamiento, así como las opciones que tiene.
- Trabajar de la mano con su Hogar Dental siguiendo un plan de atención o informando al dentista sobre los motivos por los que no se puede seguir el tratamiento de manera inmediata.
- Hacerse responsable de sus propias acciones en caso de rechazar el tratamiento o no seguir el plan de tratamiento, las instrucciones o los consejos de su dentista o especialista.
- Utilizar la sala de emergencias solo para verdaderas emergencias.
- Acudir a sus citas dentales a tiempo. Si necesita cancelar o se le hace tarde, avísele a su Hogar Dental al menos 24 horas antes de su consulta para reprogramarla.
- Tratar a su Hogar Dental, al dentista, al personal del consultorio y

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

al personal de Liberty con respeto y cortesía.

- Cumplir con las normas del consultorio dental sobre la atención y conducta.
- Utilizar los procesos de quejas formales o apelaciones de Liberty para pedirnos que revisemos algo con lo que no esté de acuerdo o cuando no esté satisfecho con la decisión de un proveedor o de Liberty.
- Informarnos si cree que hay fraude/abuso de algún proveedor.
- Comunicar y brindar retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas a su Hogar Dental y a Liberty.
- Formular directivas anticipadas y esperar que se cumplan.

Llamar o ponerse en contacto con Liberty para hacer cualquier pregunta o pedir información con respecto al Plan al **1-866-609-0418/**  
**TTY: 1-877-855-8039.**

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

# Aviso de prácticas de privacidad

Una declaración que describe las políticas y procedimientos de Liberty para mantener la confidencialidad de los registros dentales. Este aviso de prácticas de privacidad está disponible en nuestro sitio web en: <https://www.libertydentalplan.com/About-LIBERTY/Compliance/HIPAA-Privacy-Notice.aspx>

También puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609- 0418/TTY: 1-877-855-8039** para solicitar una copia impresa de este aviso sin costo alguno.

## Comunicaciones confidenciales

De acuerdo con la ley, este aviso describe sus derechos, nuestros deberes legales y las prácticas de privacidad con respecto a la privacidad de la Información Médica Protegida (PHI). Este aviso también describe la forma en que podemos recolectar, usar y divulgar su PHI. Debemos cumplir con el aviso que se encuentra actualmente en vigencia. Tenemos el derecho de hacer modificaciones a este aviso periódicamente y hacerlo efectivo para toda la PHI que mantenemos. Si realizamos un cambio importante a este aviso, le informaremos y le describiremos el cambio.

No divulgaremos información médica relacionada con los Servicios sensibles proporcionados a una Persona protegida al Suscriptor o a cualquier inscrito en el plan que no sea la Persona protegida que recibe atención, de no contar con una autorización expresa por escrito de la Persona protegida que recibe atención.

Una Persona Protegida significa cualquier adulto cubierto por el plan de servicios de atención médica del suscriptor o un menor que puede dar su consentimiento para un servicio de atención médica sin el consentimiento de un padre, madre o tutor legal, de conformidad con la ley estatal o federal.

“Persona protegida” no incluye a aquella persona que carece de la capacidad de dar su consentimiento informado para la atención médica

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

de conformidad con la Sección 813 del Código Testamentario.

Un plan de servicios de atención médica no requerirá que una Persona protegida obtenga la autorización del suscriptor o de otro inscrito para recibir Servicios sensibles o que presente un reclamo por Servicios sensibles si la persona protegida tiene derecho a dar su consentimiento para la atención.

Servicios sensibles significa todos los servicios de atención médica relacionados con la salud mental o del comportamiento, la salud sexual y reproductiva, las infecciones de transmisión sexual, el trastorno por consumo de sustancias, la atención de afirmación de género y la violencia de pareja íntima.

Liberty debe cumplir con las solicitudes razonables de las personas para recibir comunicaciones de información médica protegida por medios alternativos o en ubicaciones alternativas.

Para solicitar comunicaciones confidenciales de Liberty, llame a Servicios para Miembros o puede enviar una solicitud por escrito por correo o fax a cualquiera de los siguientes canales de atención:

- **Correo electrónico:** Oficial de Privacidad al [privacy@libertydentalplan.com](mailto:privacy@libertydentalplan.com)
- **Correo:**  
Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Privacy Officer  
P.O. Box 401086, Las Vegas, NV 89140
- **Teléfono:** 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## Elegibilidad e inscripción

Liberty es un plan dental para personas que califican a Nevada Medicaid o Nevada Check Up en determinadas áreas en los condados de Washoe o Clark en Nevada. Los pagos se envían directamente a los proveedores de atención dental por los servicios prestados a nuestros miembros.

### ¿Quién puede ser miembro?

Usted es elegible para los servicios de Liberty porque califica para Nevada Medicaid o Nevada Check Up y vive en el área cubierta de los condados de Washoe o Clark, Nevada. La División de Servicios Sociales (DSS) determina si nuestros miembros cumplen la elegibilidad para acceder a los programas Nevada Medicaid y Nevada Check Up. Las aplicaciones en línea se pueden completar con Access Nevada en <https://accessnevada.nv.gov/public/landing-page> o [https://dss.nv.gov/Medical/2\\_General\\_Information/](https://dss.nv.gov/Medical/2_General_Information/).

### Desafiliación con causa:

Puede solicitar la desafiliación de Liberty si:

- Se muda a una parte del Estado que está fuera del área de servicio de los condados de Clark o Washoe, Nevada.

### Desafiliación involuntaria:

Debe ser desafiliado de Liberty si:

- Ya no reside en el estado de Nevada ni en los condados de Clark o Washoe.
- Ha fallecido.
- Ya no cumple los requisitos para recibir asistencia médica según alguna de las categorías de elegibilidad de Medicaid en la población elegible.
- Si vive en un hogar de ancianos durante más de 180 días, se le transferirá de nuestro plan de salud a un tipo diferente de cobertura de Medicaid llamada Pago por Servicio (FFS).
- Es miembro de Nevada Medicaid y recibe servicios de cuidados paliativos. Los miembros de Nevada Check Up no serán desafiliados.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- Es beneficiario de un programa de exención.

Si necesita autorizar la divulgación de sus registros dentales, Liberty puede ayudarle. Complete la Autorización de Liberty para divulgar información médica protegida (PHI) en nuestro sitio web. Puede enviar la Autorización para divulgar PHI por escrito por correo electrónico, correo postal o fax a cualquiera de los siguientes canales de atención:

- **Sitio web:** [Liberty Dental Plan | Privacidad | Formulario de Divulgación de PHI](#)
- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Privacy Department  
P.O. Box 401086  
Las Vegas, NV 89140

- **En persona:**  
6385 S Rainbow Blvd #200, Las Vegas, NV 89118
- **Fax:** 1-888-401-1129

### **Tarjetas de identificación del miembro**

Cada miembro cubierto recibirá una tarjeta de identificación (ID) emitida por Nevada Medicaid o Nevada Check Up, y una por Liberty. Debe traer ambas tarjetas de identificación a sus consultas dentales. Si pierde su tarjeta de identificación de Liberty o necesita corregir cualquier información en la tarjeta, llame a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** para solicitar una nueva.

También puede visitarnos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid), o usando la aplicación gratuita de Liberty en su dispositivo móvil o computadora para solicitar su tarjeta de identificación. Las tarjetas de identificación se envían por correo en (5) cinco días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

### **Su tarjeta de identificación de Liberty incluirá:**

- su número de identificación dental de Medicaid;
- su nombre y apellido;
- el nombre, la dirección y el número de teléfono de su Hogar

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Dental/dentista de atención primaria;

- la fecha que comenzaron sus beneficios dentales con Liberty;
- qué hacer si necesita atención dental de emergencia;
- el número de teléfono para hablar con el Departamento de Servicios para Miembros de Liberty o para presentar una queja formal (queja) o una apelación;
- el número de teléfono para informar verbalmente sobre cualquier sospecha de fraude, malversación o abuso.

**Liberty le enviará una nueva tarjeta cuando:**

- comience su cobertura;
- solicite una;
- escoja un nuevo Hogar Dental/dentista de atención primaria.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## Muestra de cómo se verá su tarjeta de identificación de seguro de Liberty:



LIBERTY Dental Plan of Nevada, Inc.  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)  
(866) 609-0418

**NAME** First Name, Last Name

**ID#** Medicaid ID#

**EFPEC** 1/1/2026

**GRP#** [000000]

**PLAN** Nevada Medicaid Dental

**PRV#** [000000] Dental Home Name

Dental Home Address

City, State, Zip Code

**TEL#** (000) 000-0000

**STATE OF NEVADA MEDICAID TEL# 1-800-992-0900**

### NOTICE TO MEMBER

If you have a dental emergency, you should first contact your Primary Care Dentist for an immediate appointment. If your Primary Care Dentist is not available, contact LIBERTY Dental Plan Member Services for assistance. Please refer to your Member Handbook for specific emergency care coverage.

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

EDI Payer ID: CX083

Member Service/Grievance & Appeals:  
(866) 609-0418

Normal Business Hours: Monday – Friday 5:00 a.m. – 5:00 p.m. Pacific Time

To report suspected Fraud, Waste or Abuse: (888) 704-9833



**THIS CARD DOES NOT GUARANTEE ELIGIBILITY**

## Coordinación de atención y manejo de casos

El objetivo de Liberty es brindarle la atención adecuada, en el momento

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

adecuado, y del proveedor adecuado. Puede calificar para la Coordinación de la Atención/Manejo de Casos si está embarazada, si es un joven adulto que está teniendo una transición del cuidado temporal, si tiene una condición médica o de salud mental grave, una condición dental que requiere apoyo adicional, o tiene dificultades para acceder a los servicios dentales debido a las condiciones o recursos limitados.

Un coordinador de atención o administrador de casos puede ayudarle a obtener la atención que necesita, como programar una cita con su proveedor dental primario (PDP) o especialista dental. El administrador de casos de su entidad de atención administrada (plan de salud) puede trabajar con nosotros para coordinar su atención dental junto con otros servicios médicos, organizaciones comunitarias y/o el estado de Nevada.

### **Para brindarle un mejor servicio a usted y a sus necesidades de salud bucal**

Liberty recomienda que complete una Evaluación de riesgos de salud bucal (OHRA) para ayudarnos a satisfacer sus necesidades de salud. La encuesta tarda entre dos y tres minutos. Las respuestas que proporcione nos ayudarán a conectarle con los servicios que necesita. También podemos conectarle con otros servicios de salud y recursos comunitarios en su área para ayudarle a mejorar su calidad de vida.

Para realizar la encuesta en línea, escanee el código QR a continuación con su Smartphone o visite nuestro sitio web en

<https://memberohra.libertydentalplan.com/Language> o puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** para completar el formulario OHRA.



Para obtener un mejor apoyo en materia de atención médica y dental, Liberty le recomienda que complete la OHRA dentro de estos plazos:

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- Miembros adultos: dentro de los primeros noventa (90) días siguientes a la inscripción.
- Miembros menores (menores de 21 años): dentro de los sesenta (60) días siguientes a la inscripción.
- Miembros embarazadas: dentro de los treinta (30) días siguientes a la inscripción.

### **Inscripción en el Manejo de casos**

Puede solicitar inscribirse en el Manejo de casos en cualquier momento llamando a nuestro Servicios para Miembros de manera gratuita al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**. Nuestros representantes de Servicios para Miembros están capacitados para asistirle con sus necesidades específicas y le ayudarán con las derivaciones si cumple con los requisitos del programa. También puede pedirle a su Hogar Dental, dentista de atención primaria, o a un representante autorizado, que le haga una solicitud.

### **Equipo de Extensión Comunitaria del Programa Community Smiles de Liberty**

Liberty tiene un Equipo de Extensión Comunitaria dentro del Programa Community Smiles. Este equipo dedicado de representantes y especialistas en participación cubre los condados urbanos de Clark y Washoe, Nevada. El Equipo de Extensión Comunitaria del Programa Community Smiles de Liberty ofrece asistencia y educación a los miembros de Nevada Medicaid y Nevada Check Up para asegurarse de que los beneficios dentales se utilicen a través de eventos de extensión comunitaria.

Los compromisos de extensión comunitaria incluyen charlas presenciales y virtuales, capacitación comunitaria, ofrecimiento de materiales educativos e información, eventos de apoyo comunitario y actividades, coordinación del acceso a los servicios preventivos con los proveedores locales dentales y participación en oportunidades de patrocinio, incluyendo donaciones de suministros dentales.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Para obtener más información, llame a nuestro Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.

## Servicios de transporte

### ¿Necesita que lo lleven a su cita?

El transporte médico que no es de emergencia (NEMT) se brinda a los miembros de Nevada Medicaid y Nevada Check Up para que accedan a servicios de transporte médico que no es de emergencia cubiertos y médicamente necesarios.

### Áreas de servicio de Urban Clark y Urban Washoe:

Liberty coordinará con la Administración de Transporte de Medicaid (MTM) para garantizar que los servicios de transporte estén asegurados en nombre de los miembros.

### ¿Cómo programo el transporte?

Los servicios de transporte se manejan a través de la Administración de transporte de Medicaid (MTM) para ofrecerle el NEMT para sus citas dentales. Puede programar transporte de las siguientes maneras:

- Llamando al Centro de atención al cliente de la MTM al **1-844-879-7341 (TTY: 7-1-1)**
- Utilizando “MTM Link”, una aplicación para Smartphone o el portal web que le permite a usted y a los centros dentales reservar, ver y administrar viajes. En línea en <https://www.mtm-inc.net/nevada/> o descargue la aplicación móvil en su Smartphone a través de la tienda de aplicaciones de su elección.

Puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** para ayudarle a organizar el transporte gratuito.

### ¿Cuándo tengo que llamar?

Debe llamar al menos tres (3) días hábiles antes de su cita no urgente para programar el transporte. Si tiene menos de tres (3) días hábiles antes de su cita o si es para servicios de urgencia, llame a la MTM al Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

1-844-879-7341 (TTY: 7-1-1) para obtener ayuda. La MTM programa viajes de rutina de lunes a sábado, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. PST.

### **¿Qué información necesito saber cuándo llamo?**

- La dirección de la calle, incluida la ciudad y el código postal, tanto del lugar donde necesita que lo recojan como del lugar al que lo lleven y su número de teléfono.
- Si tiene un número de ID de Nevada Medicaid, esté listo para proporcionarlo.
- La fecha y hora de su cita.
- Cualquier necesidad especial, incluso si necesita que alguien lo acompañe.
- Los menores de 18 años deben viajar con un adulto mayor de 18 años. Los miembros de 15 a 17 años de edad pueden viajar solos si la MTM tiene un Formulario de consentimiento de los padres aprobado en el archivo.
- Los menores de 18 años que están legalmente casados, emancipados u obtienen servicios de planificación familiar pueden viajar solos.
- El transporte es solo una opción cuando elige recibir atención donde el proveedor de la red más cercano para el tipo de atención que necesita.

### **¿Qué sucede si tengo una queja sobre el transporte?**

Puede presentar una queja si:

- no está de acuerdo con una decisión tomada por la MTM;
- no está satisfecho con los servicios recibidos de la MTM;
- no está contento con ningún otro aspecto de los servicios de transporte de la MTM.

Para presentar una queja, llame a “We Care Line” de MTM al 1-866-436-0457 o puede hacerlo en línea en: <https://www.mtm-inc.net/contact/>.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## Servicios de interpretación/traducción

Queremos asegurarnos de que comprende completamente sus beneficios dentales. Si el inglés no es su idioma principal, Liberty brindará servicios gratuitos de interpretación y traducción en su idioma solicitado. Para solicitar servicios gratuitos de idioma o para informarnos sobre su idioma preferido, llámenos al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.

### ¿A quién debo llamar si necesito un intérprete?

Para solicitar un intérprete, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Liberty llamando al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039.

**El Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarle con lo siguiente si:**

- tiene problemas para escuchar;
- tiene problemas para ver o leer;
- necesita materiales en otros formatos, incluidos letra grande, Braille o audio;
- no habla inglés;
- no lee inglés.

### ¿Cómo puedo encontrar un dentista que hable mi idioma?

El Directorio de Proveedores de Liberty enumera todos los idiomas que se hablan, incluida la lengua de señas, en cada Hogar/Consultorio Dental y si la oficina acepta nuevos miembros. También puede ver un directorio de proveedores actualizado y con capacidad de búsqueda en cualquier momento al visitarnos en línea en <http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid> y seleccionando "Provider Directory" (Directorio de proveedores).

Para obtener ayuda para encontrar un proveedor que hable su idioma principal, o si necesita un directorio de proveedores impreso gratuito, llame a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** y le enviaremos un directorio de proveedores por correo.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Si no puede ubicar ni acceder a un proveedor dental que hable su idioma preferido, se le pueden proporcionar servicios gratuitos de interpretación.

### **¿Cómo puedo obtener un intérprete presencial para mi consulta dental?**

Para asegurarse de poder comunicarse con su dentista, puede solicitar servicios gratuitos de interpretación para sus citas programadas.

Para solicitar servicios gratuitos de interpretación presencial, debe realizar lo siguiente:

- Llame a Liberty al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.
- Llame al menos 72 horas antes de su consulta dental.
- Indíquenos su idioma principal.
- Indíquenos los detalles del Hogar/Consultorio Dental en el que será atendido.
- Indíquenos la fecha y hora de su cita programada.

## **Cómo recibir atención dental**

### **¿Qué es un Hogar Dental?**

Un “Hogar Dental” es el dentista de atención primaria o el dentista pediátrico al que se le asignó a usted o a su hijo para sus necesidades de atención dental. Un Hogar Dental debe establecerse para los niños antes de los doce (12) meses de edad. Un Hogar Dental es un dentista que usted ve regularmente para recibir atención dental y siempre estará disponible para usted. Su Hogar Dental le ayudará a cuidar sus dientes proporcionándole asistencia y tratamiento dental, incluso derivaciones para atención especializada cuando sea necesario.

Si ha estado en un consultorio dental antes, verifique que el consultorio forme parte de la red de proveedores de Liberty. Para encontrar un Hogar Dental adecuado para usted y su familia, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866- 609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.

Su Hogar Dental trabajará con usted y su familia para mantenerse

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

saludable. Es importante seguir el plan de tratamiento recomendado por su dentista.

### ¿Cómo cambio mi dentista (Hogar Dental)?

Puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** para cambiar su Hogar Dental. Un representante de Servicios para Miembros le ayudará a ubicar un proveedor de la red por teléfono. La confirmación de su nuevo dentista estará en su tarjeta de identificación de miembro de Liberty.

También puede localizar proveedores en línea en <http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid> en la página “Find & Select a Dentist” o utilice nuestra aplicación móvil de Liberty para cambiar su Hogar Dental a fin de satisfacer mejor sus necesidades sociales o de salud bucal.

Si necesita autorizar la divulgación de sus registros dentales, Liberty puede ayudarlo. Complete la Autorización de Liberty para divulgar información médica protegida (PHI) en nuestro sitio web. Puede enviar la Autorización para divulgar PHI por escrito por correo electrónico, correo postal o fax a cualquiera de los siguientes canales de atención:

- **Sitio web:** [Liberty Dental Plan | Privacidad | Formulario de Divulgación de PHI](#)

- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Privacy Department  
P.O. Box 401086  
Las Vegas, NV 89140

- **En persona:**

6385 S Rainbow Blvd #200, Las Vegas, NV 89118

- **Fax:** 1-888-401-1129

### ¿Cómo puedo encontrar un dentista?

Puede encontrar una lista de dentistas en su área en el Directorio de Proveedores de Liberty. El Directorio de Proveedores indicará todos los

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

proveedores que tenemos en nuestra red, incluidos los Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHC).

El Directorio de Proveedores le informa si el proveedor está tomando nuevos pacientes e incluye los nombres, direcciones, números de teléfono, horarios de atención e idiomas que habla el personal del consultorio y del proveedor.

En el esfuerzo de Liberty para mejorar los resultados de la salud dental y la equidad en la salud de nuestros miembros, el Directorio de Proveedores incluye información sobre la accesibilidad a necesidades especiales, la teleodontología, la raza/grupo étnico de los proveedores y cualquier capacitación especial que hayan completado.

El Directorio de Proveedores se actualiza mensualmente y está disponible en línea en: [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid); en la página “Find & Select a Dentist” o utilice nuestra aplicación móvil de Liberty. Si necesita un Directorio de Proveedores impreso gratuito, llame a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877- 855-8039**.

### **¿Cómo programo una cita?**

Cuando llame a su Hogar Dental, indique que usted es miembro de Liberty. Hágales saber que está llamando para programar una cita con el dentista y ver qué fechas y horarios son mejores para usted.

Escriba la fecha y hora de la cita en su calendario. Asegúrese de llegar a tiempo a su cita para no tener que reprogramarla.

En la fecha de su cita, muestre su tarjeta de identificación de Liberty y su tarjeta de identificación de Nevada Medicaid o Nevada Check Up. Los números de identificación en ambas tarjetas son iguales.

Es importante que asista a sus citas dentales. Si no puede asistir a su cita dental por cualquier razón, debe informar a su Hogar Dental al menos veinticuatro (24) horas antes de su cita.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## **¿Qué sucede si elijo recibir servicios en un consultorio que no es mi Hogar Dental?**

Puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** para cambiar su Hogar Dental antes de recibir los servicios dentales. Nuestro Departamento de Servicios para Miembros le ayudará a cambiar su Hogar Dental. Tiene la libertad de ser asignado a cualquier proveedor de la red Liberty.

## **¿Cómo obtengo servicios de un especialista dental?**

Su Hogar Dental debe enviar una derivación especializada a Liberty para su aprobación para ver a un especialista dental como un endodoncista, cirujano oral y/o periodoncista.

Solo los servicios que hayan sido autorizados previamente por Liberty, pueden ser realizados por un especialista dental. Su especialista dental presentará una autorización previa si necesita más servicios. Los servicios completados por un dentista pediátrico (odontopediatra) no requieren una derivación especializada. Si desea que su hijo se atienda con un dentista pediátrico, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** para cambiar el Hogar Dental de su hijo.

## **¿Qué son los dentistas dentro y fuera de la red?**

Los dentistas dentro de la red han aceptado unirse a la red de Liberty para tratar a nuestros miembros. Los dentistas fuera de la red no se han unido a nuestra red.

No se pagarán beneficios por servicios prestados por un dentista fuera de la red, excepto si tiene una aprobación por escrito de Liberty o si es una emergencia.

## **¿Qué ocurre si elijo tener servicios con un dentista fuera de la red?**

Tendrá que pagar los servicios fuera de la red que no hayan sido aprobados previamente por Liberty, a excepción de los servicios cubiertos que se necesitan para una emergencia.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

**Emergencia dental:**

Liberty cubre la atención dental de emergencia. La atención de emergencia está disponible en caso que, sin tratamiento, su salud puede estar en peligro, puede experimentar daños graves de las funciones corporales o una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.

Una emergencia dental puede ser dolor, sangrado o hinchazón que puede causarle daño a usted o a sus dientes si no se trata de inmediato. La atención dental de emergencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana. No necesita aprobación de Liberty para recibir atención de emergencia.

Si se trata de una emergencia médica, llame a su médico de atención primaria, al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Para obtener más información, consulte la sección de Servicios de Emergencia de este manual.

## Continuidad de la atención

**¿Qué sucede si ya estoy recibiendo atención de un dentista que está fuera de la red?**

Puede seguir atendiéndose con su dentista hasta por doce (12) meses a partir de la fecha en que se inscribió en Liberty. Si su dentista no se une a nuestra red dentro de los doce (12) meses, deberá cambiar a un dentista en la red de Liberty.

**¿Cómo sé si puedo seguir recibiendo atención de mi dentista que está fuera de la red?**

Para calificar a la Continuidad de la atención, debe tener una relación existente con el dentista fuera de la red. El dentista fuera de la red debe proporcionar registros que respalden que ha completado al menos una cita que no sea de emergencia durante los doce (12) meses anteriores a la fecha de inscripción inicial en Liberty. Todos los casos de continuidad de la atención serán revisados por el equipo de gestión de utilización

Los miembros que están teniendo una transición de un Pago por Servicios (FFS) o de otro plan dental a Liberty también pueden solicitar la

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

continuidad de la atención.

Si un miembro se desafilia de Liberty y pasa a una cobertura de Pago por Servicios (FFS), comuníquese con su oficina local de la División de Nevada Medicaid para obtener información sobre el proceso de continuidad de la atención y transición de la atención.

- **Sitio web:** [Nevada Medicaid Home](https://www.nevadamedicaid.nv.gov/) en <https://www.nevadamedicaid.nv.gov/>
- **Ubicaciones:**

<p><b>Consultorio de la ciudad de Carson:</b> 1919 College Parkway, Suite 120 Carson City, Nevada 89706 Teléfono: 1-775-684-3651 TTY: 7-1-1</p>	<p><b>Consultorio de la ciudad de Las Vegas:</b> 1210 S. Valley View, Suite 104 Las Vegas, NV 89102 Teléfono: 1-702-668-4200 TTY: 7-1-1 Fax: 1-702-668-4280</p>	<p><b>Consultorio de la ciudad de Reno:</b> 745 W. Moana Lane, Suite 200 Reno, NV 89509 Teléfono: 1-775-687-1900 TTY: 7-1-1 Fax: 1-775-687-1901</p>
---	---	---

#### **Norte de Nevada:**

- 1-775-687-1900 | 1-800-992-0900 | TTY: 7-1-1

#### **Sur de Nevada:**

- 1-702-668-4200 | 1-800-992-0900 | TTY: 7-1-1

### **¿Qué sucede si mi dentista deja de trabajar con Liberty?**

Si su dentista ya no trabaja para Liberty, es posible que usted siga recibiendo servicios de ese dentista. Esta es otra forma de continuidad de la atención. Liberty continuará brindándole atención para lo siguiente:

- Los servicios que su dentista no haya finalizado antes de irse de la red de Liberty.
- Los servicios que un dentista fuera de la red no haya finalizado cuando usted se inscribió en Liberty.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Liberty continuará brindándole atención si se cumplen los siguientes términos:

- Los servicios están cubiertos conforme a su plan dental.
- Los servicios son médicamente necesarios.
- Los servicios cumplen con nuestras directrices clínicas.
- No tiene acceso a un proveedor dental de Liberty en su área.

Liberty no continuará brindándole atención si:

- Los servicios no están cubiertos conforme a su plan dental.
- Los servicios no son médicamente necesarios.
- Los servicios no cumplen con nuestras directrices clínicas.
- Tuvo acceso a un proveedor dental de Liberty en su área.

Para obtener más información sobre la continuidad de la atención, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.

## Beneficios y servicios cubiertos

### Qué cubre su plan dental:

Los siguientes servicios dentales están incluidos en su plan de Liberty Dental. Estos servicios cubiertos son gratis si son necesarios en términos médicos (se necesitan).

Se necesita atención si:

- Detiene, previene y elimina enfermedades dentales.
- Mantiene su salud dental.
- Detiene el dolor y las enfermedades relacionadas con las enfermedades dentales.
- Devuelve la forma y función de la forma en que los dientes se unen.
- Corrige defectos o lesiones en el rostro.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

**Ofrecemos estos tipos de servicios dentales:**

<b>Resumen de los servicios cubiertos por edad/categoría</b>			
<b>Servicios</b>	<b>Recién nacido hasta los 20 años</b>	<b>Adultos mayores de 21 años</b>	<b>Adultas embarazadas de 21 años o más</b>
<b>Examen completo</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Examen específico</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Examen periódico</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Radiografías</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Evaluación de riesgos de caries</b>	SÍ	NO	NO
<b>Aplicación de medicamento para detener las caries</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Profilaxis (limpieza)</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Flúor</b>	SÍ	NO	SÍ
<b>Barniz de flúor</b>	SÍ	NO	SÍ
<b>Empastes: Amalgamas (plata)/ Compuestos (blancos)</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Coronas de restauración</b>	SÍ	SÍ Se requiere autorización previa	SÍ
<b>Raspado y alisado radicular (limpieza profunda)</b>	SÍ	SÍ Se requiere autorización previa	SÍ
<b>Mantenimiento periodontal</b>	SÍ	SÍ Se requiere autorización previa	SÍ
<b>Endodoncias</b>	SÍ	NO	SÍ
<b>Prótesis dentales completas</b>	SÍ	SÍ	SÍ

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

<b>Extracciones</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Servicios de Emergencia</b>	SÍ	SÍ	SÍ

**Miembros de Nevada Medicaid menores de 21 años**

La siguiente tabla incluye los siguientes ejemplos de los servicios dentales y los montos permitidos que Nevada Medicaid cubre para miembros menores de 21 años que no requieren autorización previa:

<b>SERVICIOS CUBIERTOS PARA MIEMBROS MENORES DE 21 AÑOS QUE NO REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA</b>						
<b>Servicio</b>	<b>Por meses consecutivos</b>					<b>De por vida</b>
	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>60</b>	
<b>Examen periódico</b>		1				
<b>Examen limitado</b>		2				
<b>Examen completo</b>			1			
<b>Exámenes de detección y evaluaciones</b>		1	1*			
<b>Exámenes bucales para niños de 0 a 3 años</b>		1				
<b>Radiografías de boca completa</b>				1		
<b>Radiografías periapicales (individuales)</b>			13			
<b>Radiografías de aleta de mordida</b>		1				
<b>Radiografía panorámica</b>				1		
<b>Limpieza dental</b>		1				
<b>Servicios de aplicación de flúor</b>		1	1*			
<b>Selladores</b>					1	

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Empastes (por diente)				1		
Coronas de restauración (por diente)						1
Pulpotomía (por diente)				1		
Conductos radiculares (por diente)						1
Raspado periodontal, Alisado radicular (limpieza profunda)			1			
Limpiezas		1				
Extracciones						1
Prótesis dentales completas					1	
Prótesis dentales parciales					1	
Tratamiento paliativo		2				

**\*Los miembros de Liberty, menores de 21 años, reciben beneficios adicionales:**

- Un (1) servicio de flúor adicional cada doce (12) meses realizado por un médico de atención primaria (PCP), el personal clínico de su consultorio o por proveedores de unidades móviles.
- Un (1) servicio de evaluación de detección adicional cada doce (12) meses realizado por un PCP, el personal clínico de su consultorio o por proveedores de unidades móviles.
- Evaluación del riesgo de caries: Una (1) cada doce (12) meses.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Para obtener más información sobre los beneficios dentales para miembros menores de veintiún (21) años, puede visitar nuestro sitio web en: Liberty Dental Plan | Nevada Medicaid | Documentos y recursos para miembros

<https://client.libertydentalplan.com/Content/documents/NVMedicaid/LDP-NV-Medicaid-DentalPlan-BenefitSheet.pdf>

También puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** respecto a cualquier pregunta que tenga sobre sus beneficios dentales.

**Los recién nacidos hasta los 20 años (0-20 años) requieren que los siguientes servicios tengan una autorización previa:**

- Cualquier servicio que no figura en la sección “¿Qué cubre su plan dental?” debe ser autorizado previamente.
- Todos los servicios prestados por un especialista dental requieren una derivación y autorización previas.

Los servicios completados por un dentista pediátrico no requieren una derivación a un especialista. Si desea que su hijo se atienda con un dentista pediátrico, llame a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** para cambiar el Hogar Dental de su hijo.

Es posible que los miembros menores de veintiún (21) años dispongan de beneficios adicionales de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) cuando sean médicamente necesarios. Si tiene preguntas sobre EPSDT, comuníquese con su Hogar Dental y hable con su dentista.

### **Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)**

El programa EPSDT recomienda que todos los niños tengan un Hogar Dental establecido antes de los doce (12) meses de edad para ayudar con la intervención temprana.

Los niños menores de veintiún (21) años califican para los beneficios de EPSDT cuando están cubiertos por Medicaid. Los servicios de EPSDT

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

identifican problemas de salud temprano para prevenir que empeore la salud de un niño. EPSDT permite lo siguiente:

- Servicios dentales que son médicamente necesarios y están cubiertos por Medicaid pero que no forman parte de los actuales programas de Nevada Medicaid o Nevada Check Up.
- Servicios dentales que se necesitan con más frecuencia que la permitida por los programas de Nevada Medicaid o Nevada Check Up.
- Servicios dentales que incluyen alivio del dolor y la infección, restauración de los dientes y mantenimiento de la salud dental.

En estos casos, el miembro puede ser elegible para EPSDT cuando la documentación del Hogar Dental del niño respalda la necesidad médica (es necesario) de corregir y mejorar la condición del miembro.

Liberty decidirá la necesidad médica (es necesario) en función de la información y documentos que su Hogar Dental nos envíe. Los servicios EPSDT se brindan sin costo alguno.

Llame a nuestro Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** para obtener más información o comuníquese con su Hogar Dental y hable con su dentista de atención primaria.

### **Miembros adultos de Nevada Medicaid mayores de 21 años:**

La siguiente tabla incluye los ejemplos de los servicios dentales y los montos permitidos que cubre Nevada Medicaid para miembros adultos mayores de 21 años.

### **Recordatorio Importante: Límite Anual de \$1,000 (Adultos 21+)**

A partir del 1 de julio de 2026, los miembros adultos de 21 años o más tienen un límite de \$1,000 por año calendario para la mayoría de los servicios dentales. Si se espera que su atención cueste más que esta cantidad, su consultorio dental debe informarle con anticipación y pedirle que firme un formulario aceptando pagar cualquier costo adicional antes del tratamiento.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Tenga en cuenta que, incluso si un servicio es aprobado con anticipación, puede no estar cubierto si ya ha alcanzado su límite anual de \$1,000. Algunos servicios, como extracciones dentales y dentaduras postizas, no cuentan para este límite.

<b>SERVICIOS PARA MIEMBROS ADULTOS MAYORES DE 21 AÑOS</b>							
<b>Servicio</b>	<b>Por meses consecutivos</b>						<b>De por vida</b>
	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>60</b>	
<b>Examen limitado</b>		2					
<b>Examen periódico</b> Máximo anual \$1000		1					
<b>Examen específico</b>		1					
<b>Examen completo</b> Máximo anual \$1000					1		
<b>Exámenes de detección y evaluaciones</b>		1					
<b>Radiografías de boca completa</b>					1		
<b>Periapical Radiografías (individuales)</b>			13				
<b>Radiografías de aleta de mordida</b>		1					
<b>Radiografía panorámica</b>					1		
<b>Empastes (por</b>					1		

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

<b>diente)</b> Máximo anual \$1000 *Dientes no pilares							
<b>Coronas</b> Se requiere autorización previa Máximo anual \$1000 *Dientes no pilares							1
<b>Raspado y alisado radicular periodontal (limpieza profunda)</b> Se requiere autorización previa Máximo anual \$1000				Cuatro cuadrantes			
<b>Extracciones</b>							1
<b>Prótesis dentales completas</b>						1	
<b>Prótesis dentales parciales</b> Las prótesis dentales parciales están permitidas para los adultos mayores de 21 años cuando faltan al menos cuatro (4) o más dientes seguidos, sin incluir los terceros						1	

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
 TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
 de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

molares (muelas del juicio)									
<b>Revestimientos de prótesis dentales</b> Se permiten tres (3) revestimientos de prótesis dentales por arco cada sesenta (60) meses. No se permite ningún pago adicional dentro de los seis (6) meses posteriores a la fecha de entrega del aparato.		1							
<b>Alveoloplastia (alisado de las encías)</b> Solo se permite en la preparación de prótesis dentales completas.								1 por cuadrante	
<b>Tratamiento paliativo</b>		2							
*Un diente no pilar es cualquier diente natural que <b>no sirve como soporte, anclaje ni elemento de unión</b> para una prótesis dental, como una dentadura postiza parcial removible.									

**Los adultos mayores de 21 años requieren autorización previa para los siguientes servicios:**

- Todos los servicios prestados por un especialista dental requieren

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

una derivación y autorización previas.

- Coronas
- Mantenimiento periodontal.
- Raspado periodontal/alisado radicular (limpieza profunda).

### **Servicios que no están cubiertos por su plan dental:**

Hay algunos servicios que no están cubiertos por Liberty o Nevada Medicaid, que incluyen:

- Servicios relacionados no dentales.
- Cualquier procedimiento dental que no esté detallado específicamente como cubierto por los planes de Nevada Medicaid o Nevada Check Up.
- Los servicios dentales iniciados antes de la cobertura activa o después de la finalización de la cobertura con Liberty.
- Procedimientos, servicios, aparatos o restauraciones para tratar la disfunción de articulación temporomandibular (TMJ).
- Servicios dentales que se determinan con fines estéticos por un dentista de Liberty.
- Servicios dentales para la extracción de los dientes del tercer molar (muelas del juicio) que no tienen signos significativos de caries, dolor irreversible, e infección y/o los dientes no bloquean la erupción de otros dientes.
- Servicios dentales que un dentista de Liberty determina como no médicamente necesarios.
- Procedimientos que se realizan para restaurar la estructura de un diente que se perdió por abrasión, erosión, desgaste o abfracción (rechinar, apretar los dientes o desgaste no precisamente por caries).
- Procedimientos para cambiar la posición de la forma en que se unen los dientes superiores e inferiores y el espacio entre ellos.
- Cualquier servicio realizado fuera de su consultorio de Hogar Dental, a menos que haya sido aprobado por Liberty o esté cubierto como una atención dental de emergencia.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- Servicio dental de rutina realizado por un dentista de atención primaria o por un especialista en un centro hospitalario para pacientes internados/ambulatorios.

Liberty entiende que puede haber otras opciones de tratamiento que se le pueden ofrecer; sin embargo, su Hogar Dental es responsable de proporcionar los servicios cubiertos que figuran en su Plan. Si elige tener algún servicio no cubierto, usted será responsable de todos los costos de los servicios, Liberty no pagará ni cubrirá ningún servicio no cubierto.

**Miembros adultas de Nevada Medicaid mayores de 21 años que están embarazadas:**

La siguiente tabla incluye ejemplos de servicios dentales adicionales, y las cantidades permitidas, que Nevada Medicaid cubre para **miembros adultas mayores de 21 años que están embarazadas:**

SERVICIOS ADICIONALES CUBIERTOS PARA MIEMBROS ADULTAS MAYORES DE 21 AÑOS QUE ESTÁN EMBARAZADAS					
Servicio	Por meses consecutivos				
	3	6	12	36	60
Examen completo			1		
Medicamentos provisionales para detener la caries		1			
Limpieza dental		1			
Flúor tópico		1			
Gingivectomía/gingivoplastia					4
Raspado periodontal, alisado radicular (limpieza profunda)			1		
Mantenimiento periodontal	1				

Como miembro de Liberty, quien está embarazada y tiene veintiún (21) años a más, también recibe estos servicios adicionales en su Hogar Dental

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

mientras está embarazada:

- dos (2) limpiezas adicionales (profilaxis) cada doce (12) meses consecutivos;
- un (1) raspado adicional (D4346) cada doce (12) meses;
- un (1) conducto radicular cada doce (12) meses.

Los servicios adicionales relacionados con el embarazo solo están disponibles cuando la División de Servicios Sociales (DSS) determina que usted es elegible para los servicios relacionados con el embarazo.

Es importante que notifique a la División de Servicios Sociales (DSS) inmediatamente cuando su embarazo haya sido confirmado por un profesional médico para que pueda recibir sus beneficios dentales adicionales. Puede llamar a la unidad de Servicio al Cliente de la División de Servicios Sociales (DSS) al:

**Norte de Nevada:**

- 1-775-684-7200 | 1-800-992-0900 | TTY: 7-1-1

**Sur de Nevada:**

- 1-702-486-1646 | 1-800-992-0900 | TTY: 7-1-1

Los servicios dentales relacionados con el embarazo se detienen en la fecha del parto, excepto los servicios que fueron aprobados pero no completados antes del final del embarazo.

**¿Debo obtener autorización previa para los servicios?**

Hay algunos servicios que están cubiertos pero debe obtener una aprobación previa/autorización previa para poder realizarlos. Las solicitudes de autorización previa significa que Liberty ha revisado los servicios que su Hogar Dental o especialista dental ha solicitado y acepta que la atención es médicamente necesaria (se necesita).

Para los servicios que requieren aprobación previa/autorización previa, el Hogar Dental enviará a Liberty la solicitud con la información necesaria para decidir si los servicios son médicamente necesarios. La solicitud será revisada por un dentista de Liberty. Liberty le notificará a usted y a su

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Hogar Dental por escrito sobre nuestra decisión de aprobar o denegar los servicios solicitados.

Solo un dentista con licencia que trabaja para Liberty puede denegar los servicios solicitados por su Hogar Dental debido a necesidad médica (es necesario). Las solicitudes de autorización previa estándar se procesan dentro de los dos (2) días calendario posteriores a la recepción de la solicitud de autorización previa y las solicitudes de autorización previa urgentes/aceleradas se procesan dentro de las setenta y dos (72) horas o dos (2) días calendario posteriores a la recepción de la solicitud, lo que ocurra primero.

Usted o su Hogar Dental puede solicitar hasta catorce (14) días calendario adicionales, a partir de la fecha de solicitud original, si necesita más tiempo para enviar información adicional que desea que Liberty considere.

Liberty también puede solicitar hasta catorce (14) días calendario adicionales, a partir de la fecha de solicitud original, si consideramos que lo mejor para usted es reunir información adicional. Las solicitudes de extensiones deben ser aprobadas por la Autoridad de Salud de Nevada, Nevada Medicaid. Liberty enviará las solicitudes a Nevada Medicaid y se compartirán los resultados con usted.

### **Solicitar una extensión de autorización de servicio**

Usted, su representante autorizado o su proveedor dental puede solicitarnos hasta catorce (14) días calendario más, a partir de la fecha de solicitud original, para enviar documentación adicional que desea que Liberty considere. Liberty también puede solicitar más tiempo si le resulta útil, pero primero debe obtener el permiso de Nevada Medicaid. Si esto sucede, le llamaremos y le enviaremos una carta dentro de dos (2) días calendario y llevaremos a cabo nuestra determinación tan rápidamente como su condición de salud lo requiera y a más tardar en la fecha en que expire la extensión. Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión de tomarnos más tiempo, tiene derecho a presentar una queja. Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

formal (queja) sobre el retraso.

Si sus servicios previamente aprobados se van a reducir, detener o pausar, Liberty le enviará un aviso al menos diez (10) días calendario antes del cambio o cinco (5) días calendario si se sospecha de fraude por parte del miembro. El aviso se enviará con las siguientes acciones:

- Fallecimiento de un miembro: Liberty ha recibido confirmación del fallecimiento del miembro.
- Solicitud escrita: El miembro declara claramente por escrito que ya no desea los servicios o proporciona información que conduzca a una reducción o finalización de los servicios, entendiendo que esto sucederá debido a la información proporcionada.
- Admisión a una institución: El miembro ha sido admitido en una institución o ha completado los requisitos de evaluación para la admisión previa para ingresar a un centro de enfermería y ya no es elegible para los servicios cubiertos.
- Dirección desconocida: Liberty no puede comunicarse con el miembro porque el correo es devuelto sin una dirección de reenvío.
- Otra jurisdicción de Medicaid. El miembro ha sido aprobado para servicios en un área diferente.
- Cambio de tratamiento: El proveedor del miembro cambia el tipo de atención que necesita el miembro.

Si ocurre alguna de estas situaciones, Liberty se asegurará de enviarle un aviso lo antes posible.

## Aviso de Determinación Adversa de Beneficios

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NABD) es un aviso escrito de una decisión tomada por Liberty sobre beneficios o servicios dentales. Un NABD podría ser una denegación, retraso, reducción, cambio o finalización de sus beneficios dentales. Cuando Liberty le envíe un NABD, le informará todos los derechos que tiene si no está de acuerdo

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

con la decisión que tomamos. Usted tiene derecho a apelar la decisión del NABD.

Un aviso NABD que deniegue, demore, cambie, finalice, reduzca o pause sus servicios, total o parcialmente, debe incluir lo siguiente:

- Una declaración de las acciones que Liberty pretende tomar.
- Una explicación clara y directa de nuestra decisión.
- Cómo tomamos la decisión, incluidas las reglas y pautas de Liberty y Nevada Medicaid.
- El motivo de la decisión y cómo su condición no cumple con las condiciones de las reglas o pautas.

## Plan de tratamiento y cuidado

Una vez que su examen oral se haya realizado en su Hogar Dental, se le proporcionará un plan de tratamiento. Su dentista discutirá los beneficios y la importancia del tratamiento en comparación con no tratarse y las otras opciones de tratamiento alternativas.

Tiene derecho a recibir información sobre opciones y elecciones de tratamiento disponibles, y a participar en las decisiones relacionadas con su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.

### ¿Qué pasa si quiero una segunda opinión?

Puede solicitar una segunda opinión de otro dentista de Liberty o un dentista fuera de la red por cualquier motivo, sin costo. Para solicitar una segunda opinión, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.

Su Hogar Dental también puede solicitar una segunda opinión para usted. Presentarán a Liberty los formularios necesarios con las radiografías de apoyo. Todas las solicitudes de segunda opinión son manejadas por Liberty dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Si usted o su dentista considera que es una emergencia, hágaselo saber a Liberty y su segunda opinión podría ser completada dentro de las setenta y dos (72) horas o dos (2) días calendario posteriores a la recepción de la solicitud, lo que ocurra primero. Liberty llamará a su Hogar Dental para cualquier inquietud que tenga. Una vez que se le avise que su segunda opinión es aprobada, puede programar una cita. Puede solicitar una copia de la política de Liberty para obtener una segunda opinión gratuita.

### **¿Debo presentar un reclamo?**

No necesita presentar reclamos directamente ante Liberty. Los reclamos son enviados por su Hogar Dental en su nombre.

Los servicios realizados por un especialista dental se reportan a Liberty por medio del especialista. Si recibe servicios de un proveedor fuera de la red debido a una situación de emergencia fuera del horario de atención o fuera del área, consulte la sección Servicio de emergencia de este manual para obtener más información.

### **¿Puedo solicitar copias de mis registros dentales?**

Sí. Puede solicitarle a Liberty una copia de sus registros dentales y una copia de toda la información que fue utilizada por el Plan para tomar una decisión sobre un reclamo, autorización previa, apelación o queja formal (queja).

Le daremos una (1) copia gratuita de los registros solicitados que tenemos en los archivos de su proveedor. Para obtener una copia de sus registros dentales completos, tendrá que hablar con su Hogar Dental.

Si desea solicitar una copia de sus registros que Liberty tiene en el expediente o la información utilizada para tomar una decisión sobre un reclamo, autorización previa, apelación o queja formal, envíe su solicitud por escrito a una de las siguientes opciones:

- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Member Services Department

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

P.O. Box 401086, Las Vegas, NV 89140

- **En persona:**  
6385 S Rainbow Blvd #200, Las Vegas, NV 89118
- **Fax:** 1-888-401-1129

Una vez que se envíe y se revise su autorización para divulgar los registros, Liberty le proporcionará una copia de los mismos para su revisión.

Para solicitar ayuda para obtener sus registros dentales y autorizar su divulgación, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.

### **¿Qué pasa si tengo otra cobertura de seguro?**

Como miembro, usted debe informarnos si tiene cualquier otro seguro de salud (responsabilidad de terceros). Si usted o alguien de su familia tiene otro seguro dental, debe informarle a Liberty, a la División de Servicios Sociales (DSS) y a su dentista.

Cualquier otra cobertura de seguro se considera primaria para su cobertura con Liberty y debe pagar primero, con la excepción del Programa Ryan White.

Puede tener otro seguro dental a través de su trabajo o sus hijos pueden tener otro seguro dental a través del otro padre. Debe informar a Liberty si tiene alguna otra cobertura llamando a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**. Cuando visita su Hogar Dental, también debe informarles sobre cualquier otra cobertura de seguro. Esto nos ayudará a asegurarnos de que todos sus servicios sean pagados. También deberá informar a la División de Servicios Sociales (DSS) para evitar problemas de elegibilidad.

## **Cómo reportar fraude, malversación y abuso**

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Liberty tiene varias formas que le permiten informar de manera confidencial posibles violaciones a Liberty y a la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS-OIG). Entre estas opciones, se incluyen las siguientes:

- **Línea directa de cumplimiento corporativo de Liberty:** 1-888-704-9833
- **Correo electrónico de la Unidad de Cumplimiento de Liberty:** [compliancehotline@libertydentalplan.com](mailto:compliancehotline@libertydentalplan.com)
- **Línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales de Liberty:** 1-888-704-9833
- **Correo electrónico de la Unidad de Investigaciones Especiales de Liberty:** [SIU@libertydentalplan.com](mailto:SIU@libertydentalplan.com)
- Los casos de fraude, malversación y abuso pueden informarse de manera confidencial ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina del Inspector General (HHS-OIG), número de teléfono de denuncias 1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477 o TTY 1-800-377-4950).

El fraude consiste en ejecutar, o intentar ejecutar, a sabiendas y deliberadamente, un ardid o artificio para defraudar a cualquier programa de beneficios de atención médica o para obtener, por medio de pretensiones, representaciones o promesas falsas o fraudulentas, cualquier parte del dinero o la propiedad de, o bajo la custodia o control de, cualquier programa de beneficios de atención médica.

Entre los ejemplos de fraude, se incluyen los siguientes:

- Facturar por servicios y tratamientos que no se completaron.
- Tergiversar los servicios o tratamientos realizados (presentar un código de procedimiento dental diferente para aumentar el reembolso).
- Solicitar, ofrecer o recibir un soborno o devolución.
- En la malversación, se incluyen prácticas que, directa o indirectamente, se derivan en costos innecesarios para el programa

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Medicaid, como la sobreutilización de servicios. La malversación no suele considerarse como consecuencia de acciones de negligencia criminal, sino del mal uso de recursos.

- Entre los ejemplos de malversación, se incluyen los siguientes:
  - sobreutilización de servicios o tratamientos;
  - mal uso de recursos.

En el abuso, se incluyen acciones que pueden, directa o indirectamente, derivarse en costos innecesarios para el programa Medicaid. El abuso implica pagar artículos o servicios cuando no hay derecho legal a dicho pago, y el proveedor no ha tergiversado a sabiendas o intencionadamente los hechos para obtener el pago.

Entre los ejemplos de malversación, se incluyen los siguientes:

- Usar incorrectamente códigos de procedimiento dental en un reclamo.
- Cobrar en exceso por servicios, tratamientos o suministros.
- Facturar por servicios que no eran médicamente necesarios.

### **¿Cómo puedo reportar sospechas de fraude, malversación o abuso?**

Liberty se compromete a llevar a cabo sus negocios de manera honesta y ética. Intentamos operar en estricto cumplimiento con todos los requisitos normativos que se relacionan y rigen nuestro negocio y las relaciones con los empleados, miembros, proveedores, socios comerciales, proveedores, competidores y agencias gubernamentales.

El fraude en la atención médica incluye, entre otros, hacer declaraciones planeadas que no son verdaderas, tergiversaciones u omitir de manera intencional hechos importantes de cualquier registro, factura, reclamo o cualquier otra forma para obtener el pago, servicios, o cualquier tipo de compensación por servicios de atención médica a los que usted no tiene derecho.

El fraude, el despilfarro y el abuso de la atención médica les cuestan a los contribuyentes miles de millones de dólares cada año. Usted puede Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

ayudar a detener el fraude reportándolo.

Algunos tipos de fraude en la atención médica son:

- Usar la tarjeta de identificación de otra persona para obtener un servicio o producto.
- Prestar, vender o dar su tarjeta de identificación a alguien.
- Médicos que cobran por un servicio no realizado, o cobran por un servicio o producto que no es necesario.
- Falsificar la información de elegibilidad para obtener cobertura.
- Miembros que buscan recetas para opioides o sustancias controladas que no son médicamente necesarias.
- Proveedores que dan recetas para opioides o sustancias controladas que no son médicamente necesarias.

Para informar posibles prácticas comerciales poco éticas o posible actividad ilegal con respecto a nuestro plan dental, nuestros proveedores, vendedores o miembros, puede comunicarse con Liberty mediante:

- **Teléfono:** 1-888-704-9833/TTY: 1-877-855-8039
- **Fax:** 1-714-389-3529
- **Correo electrónico:** [compliancehotline@libertydentalplan.com](mailto:compliancehotline@libertydentalplan.com)
- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.

Special Investigation Unit

P.O. Box 401086, Las Vegas, NV 89140-1086

- **En persona:**  
6385 S Rainbow Blvd #200, Las Vegas, NV 89118

Puede permanecer anónimo si lo desea. Toda la información recibida será tratada de manera confidencial, y los resultados de las investigaciones serán discutidos solo con personas que tengan un motivo real para recibir la información.

### ¿Qué tipo de control de calidad o mejora realiza Liberty?

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Tenemos muchos programas de calidad para garantizar que obtenga la atención que necesita. Algunos ejemplos de nuestros programas de calidad incluyen:

- Encuestas a miembros y proveedores utilizadas para medir la satisfacción.
- Apoyar a los miembros que han sido identificados para recibir asistencia y ayudar con la coordinación de su atención.
- Educar a los miembros a través de boletines, ferias de salud y otros medios.
- Revisar los tipos y la calidad de los servicios brindados a los miembros.
- Brindar a los miembros acceso a diversos materiales educativos y herramientas en línea.
- Medir varios estándares de acceso, como cuánto tiempo le lleva a un miembro obtener una cita.
- Contar con un Comité Asesor de Miembros (solicitud en la sección Formularios).

Las llamadas telefónicas también se monitorean para garantizar que las llamadas se respondan oportunamente y que la información proporcionada sea correcta y completa. Todas las quejas de los miembros se revisan y se les hace seguimiento por cualquier tendencia o áreas para la mejora.

Todos los dentistas contratados por Liberty han pasado por estrictos procedimientos de acreditación, verificación de antecedentes y revisiones del consultorio. Cada dentista debe seguir estrictas reglas contractuales y debe ser evaluado regularmente para asegurar el cumplimiento de las leyes federales y de Nevada.

Tanto el fraude como el abuso pueden exponer a los proveedores a responsabilidad penal y civil. Liberty espera que todos los proveedores y miembros cumplan con las leyes y los reglamentos aplicables, entre ellos

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

los siguientes:

- Ley Federal y Estatal de Reclamos Falsos,
- Disposición Qui Tam (denunciante),
- Estatuto antisoborno,
- Ley de Autoderivación Médica (Ley Stark),
- HIPAA,
- Ley de Seguro Social,
- Códigos penales de los EE. UU.

### **Leyes estatales y federales de reclamos falsos**

La Ley Federal de Reclamos Falsos es una ley que prohíbe a una persona o entidad presentar o causar la presentación “a sabiendas” de un reclamo falso o fraudulento para un pago o aprobación ante el gobierno federal, y que prohíbe realizar, usar o causar la presentación “a sabiendas” de un registro o declaración para que el gobierno federal pague o apruebe un reclamo falso o fraudulento. La Ley Federal de Reclamos Falsos también prohíbe a una persona o entidad conspirar para engañar al gobierno al lograr que se permita o se pague un reclamo falso o fraudulento. Estas prohibiciones se extienden a reclamos presentados ante programas federales de atención médica, como Medicare y Medicaid.

La Ley Federal de Reclamos Falsos define ampliamente los términos “sabiendo” y “a sabiendas”. Específicamente, se dará por comprobado el conocimiento para fines de la Ley Federal de Reclamos Falsos si la persona o entidad: (1) tiene conocimiento real de la información; (2) actúa con ignorancia deliberada sobre la veracidad o falsedad de la información; o (3) actúa de forma temeraria ignorando la veracidad o falsedad de la información. La ley dispone específicamente que la intención específica de engañar no es requisito para comprobar que se ha violado la ley.

**Ley de Protección de Denunciantes:** Las personas privadas tienen autorización para entablar acciones civiles por violaciones de la Ley Federal de Reclamos Falsos en nombre de los Estados Unidos (también

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

conocidas como acciones “qui tam”) y tienen derecho a recibir porcentajes del dinero obtenido mediante liquidaciones, penalidades o multas cobradas. Las personas que presentan estos reclamos, también conocidas como informantes o denunciantes, reciben protección según la ley.

Específicamente, cualquier denunciante que sea despedido, degradado, suspendido, amenazado, acosado o de cualquier otra manera discriminado por su empleador por el hecho de informar violaciones de la Ley Federal de Reclamos Falsos tendrá derecho a ser reincorporado con una prima de antigüedad, doble pago retroactivo, intereses, daños especiales sufridos debido al trato discriminatorio y honorarios y costos de los abogados.

**Estatuto Antisoborno:** El Estatuto Antisoborno es el nombre popular del Estatuto sobre fraudes y abusos de Medicare y Medicaid, 42 U.S.C. § 1320a-7b (b). El Estatuto Antisoborno es una ley penal federal. Prohíbe ofrecer o aceptar sobornos para hacer negocios relacionados con la atención médica.

El Estatuto Antisoborno es una ley de atención médica que prohíbe a las personas y entidades realizar un pago intencionado de “remuneración” o entregar cualquier elemento de valor, como el puesto, las propiedades o los privilegios, a cambio de derivaciones de un paciente que implican deudas por parte de los programas federales de atención médica. Entre estas deudas, se incluyen los medicamentos, los suministros médicos y los servicios de atención médica utilizados por beneficiarios de Medicare o Medicaid. Según las disposiciones del Estatuto Antisoborno, la ley prohíbe solicitar, recibir, ofrecer o pagar cualquier remuneración (incluido cualquier soborno o devolución) directa o indirectamente, abierta o encubiertamente, en efectivo o de forma similar.

**Ley Stark de Autoderivación Médica:** La Ley de Autoderivación Médica (Ley Stark) hace referencia a la Sección 1877 de la Ley de Seguro Social (la Ley) 42 U.S.C. 1395nn. La Ley de Autoderivación Médica, Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

comúnmente denominada Ley Stark, prohíbe a los médicos (incluidos los dentistas) derivar a pacientes para que reciban “servicios médicos/dentales designados” pagaderos por Medicare o Medicaid gracias a entidades con las que el médico (incluidos los dentistas) o el miembro de la familia inmediata tiene una relación financiera.

Actualmente, la ley insiste en que cualquier profesional médico que realice tal derivación de un paciente de Medicare o Medicaid debe proporcionar de forma simultánea un aviso por escrito sobre el derecho de dicho paciente a acudir a cualquier otro lugar, junto con una lista de alternativas cercanas.

Poner fin a las nuevas excepciones permanentes para acuerdos basados en valor permitirá a los médicos y a otros proveedores de atención médica diseñar y celebrar acuerdos basados en valor sin temor a que las actividades legítimas de coordinar y mejorar la calidad de la atención para los pacientes y reducir los costos represente una violación de la ley de autoderivación del médico. Esto sirve de apoyo al esfuerzo más extendido del Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) de hacer progresar los modelos de atención coordinada y pago innovador en todo Medicare, Medicaid y planes privados.

Liberty requiere que todos sus proveedores y miembros informen violaciones y supuestas violaciones de parte de sus empleados, sus asociados, las personas o las entidades que brindan atención o servicios a todos los afiliados a Medicaid.

Entre los ejemplos de dichas violaciones, se incluyen el soborno; los reclamos falsos; la conspiración para cometer fraude, robo o malversación; declaraciones falsas; fraude por correo; fraude de atención médica; obstrucción de una investigación estatal y/o federal sobre un fraude de atención médica; lavado de dinero; no prestar servicios médicamente necesarios; estrategia de marketing; estrategias de remuneración ilegal; robo de identidad; o fraude de medicamentos para los afiliados.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## Servicios de Emergencia

Los servicios dentales de emergencia deben brindarse de inmediato las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana, con acceso sin restricciones, a los miembros que se presenten en cualquier proveedor calificado, con un proveedor dentro o fuera de la red. Si cree razonablemente que no recibir atención inmediata podría ser peligroso para su vida o para una parte de su cuerpo, llame al 911 o acuda al hospital más cercano.

Los servicios de atención dental de emergencia pueden incluir el cuidado de una lesión, dolor intenso o una condición dental grave repentina. Toda la atención de seguimiento debe hacerse en su Hogar Dental asignado. No regrese a la sala de emergencias para recibir atención dental de seguimiento.

No necesita autorización previa para recibir servicios dentales de emergencia de un proveedor dentro o fuera de la red. Usted tiene derecho a usar cualquier proveedor para servicios de emergencia.

Los servicios o cobertura dental urgente se refieren a aquellos problemas que, aunque no ponen en peligro la vida, podrían ocasionar lesiones graves o discapacidad a menos que se reciba atención dental. La atención de urgencia puede ser proporcionada directamente por su dentista de atención primaria o indicada por Liberty a través de otros acuerdos. El transporte de no emergencia también está disponible. Consulte la sección “Servicios de transporte” de este Manual.

También puede llamar a Servicios para Miembros de Liberty para hablar con un dentista con licencia al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**. El servicio de guardia de Liberty permite a los miembros hablar con un dentista autorizado las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, de forma virtual o por teléfono.

También puede visitar [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid) para encontrar un dentista y un lugar donde se brinde atención dental de Llave a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

emergencia/urgencia. Su Hogar Dental le informará sobre su política de cuidado dental urgente fuera del horario de atención, que incluye cómo ponerse en contacto con un proveedor dental las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, para servicios de emergencia/urgencia.

### **Instrucciones sobre lo que debe hacer en caso de emergencia**

Si necesita atención dental de emergencia, llame a su Hogar Dental para programar una cita inmediata. Para condiciones dentales de urgencia o inesperadas que ocurren después del horario de oficina o en los fines de semana, comuníquese con su Hogar Dental para instrucciones sobre qué pasos dar. Si su Hogar Dental no está disponible, o si usted está fuera del área de servicio y no puede ponerse en contacto con Liberty para recibir ayuda, puede llamar a cualquier dentista certificado para recibir atención de emergencia. El dentista podrá necesitar que usted pague en su totalidad por la atención dental de emergencia. Sin embargo, Liberty le reembolsará los servicios de emergencia dental cubiertos que pagó. Si usted paga una factura por atención de emergencia, envíe una copia dentro de los noventa (90) días calendario a:

- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Member Services Department  
P.O. Box 401086  
Las Vegas, NV 89140

- **Fax:** 1-888-401-1129

Debe informar a Liberty tan pronto como sea posible después de recibir los servicios dentales de emergencia llamando a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.

### **¿Qué servicios están cubiertos bajo atención de emergencia?**

Liberty cubrirá servicios dentales de emergencia sólo si los servicios son necesarios. Liberty también cubrirá estos servicios si usted cree que la afección, si no se trata, puede causar discapacidad, disfunción o muerte.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Si se encuentra en una situación en la que existe una amenaza inminente y grave para su salud, puede elegir llamar al 911. El uso de dicho sistema debe hacerse de manera responsable.

Los servicios dentales de emergencia cubiertos por Liberty incluyen evaluaciones dentales, exámenes y evaluaciones por un dentista o especialista dental. El proveedor de servicios dentales determinará los servicios de emergencia necesarios para aliviar cualquier síntoma de emergencia.

Las emergencias médicas no están cubiertas por Liberty si los servicios se proporcionan en un hospital cubierto por su plan de salud, si Liberty determina que los servicios no eran de naturaleza dental, o si los servicios no están cubiertos por su plan dental.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## Programas especiales

### Programa Healthy Behaviors

Los objetivos del Programa Healthy Behaviors de Liberty son ayudarlo a mantenerse saludable y alentarle a vivir una vida más saludable. Como miembro del Programa Nevada Medicaid o Nevada Check Up, usted o su hijo pueden ser elegibles para obtener una recompensa de tarjeta de regalo de \$25.

### Personas elegibles:

- Niños pequeños menores de 1 año, o
- Miembros menores entre 1 y 20 años, o
- Una adulta de 21 años o más inscrita como miembro embarazada, y
- Un miembro que no haya visitado a un dentista de Liberty en los últimos doce (12) meses.

### ¿Cómo funciona?

- Obtenga un chequeo dental u otro servicio de atención preventiva (en persona).
- Regístrese y proporcione su información de contacto actualizada y dirección de correo electrónico en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid).
- Se le enviará por correo electrónico una tarjeta de regalo de Healthy Rewards.

Para solicitar su próxima cita dental, escanee el código QR a continuación con la cámara de su Smartphone para programar una cita que sea más conveniente para usted.



Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Si tiene preguntas o quiere unirse al programa, visite nuestro sitio web en <https://memberohra.libertydentalplan.com/Language> o puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039** para obtener más detalles sobre el Programa Healthy Behaviors.

## **Teleodontología**

¿Necesita hablar con un dentista sobre un problema urgente o no está seguro si necesita tratamiento? Liberty ofrece teleodontología como una forma de obtener servicios sin estar en la misma ubicación física que su dentista.

La teleodontología puede implicar tener una conversación en vivo privada y segura con su proveedor o compartir información con su dentista sin una conversación en vivo. Su información médica personal no puede compartirse sin su permiso y no se transmitirá, a menos que se transmita mediante un formato encriptado (protegido).

Es importante que tanto usted como su dentista estén de acuerdo en que el uso de la teleodontología para un servicio en particular es apropiado para usted. Puede comunicarse con su dentista para saber qué tipos de servicios pueden estar disponibles a través de la teleodontología.

Cuando use los servicios de teleodontología, es importante que el proveedor solicite su consentimiento informado (aprobación). El consentimiento informado para servicios de teleodontología incluye, entre otros:

- Brindarle la opción de acceder a los servicios mediante una consulta presencial o teleodontología.
- Explicarle el tipo de servicios de teleodontología que usarán, y los procedimientos para responder a las comunicaciones electrónicas con el proveedor.
- Los problemas o el riesgo de confidencialidad y seguridad de la información médica personal al usar servicios de teleodontología.
- Las limitaciones de disponibilidad e idoneidad de los servicios

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

dentales prestados a través de la teleodontología.

Cabe recalcar que no todas las situaciones son apropiadas para los servicios de teleodontología, y los proveedores deben conocer su historial médico y completar una evaluación de su condición bucal antes de que puedan brindarle cualquier atención, incluida la emisión de recetas. Todas las recetas deben ser apropiadas para tratar su condición bucal y respetar los estándares establecidos por el estado de Nevada.

Para solicitar una cita de teleodontología, visite [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid) o escanee el código QR a continuación y siga las instrucciones en el sitio web o llame a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.



Liberty también ofrece teleodontología fuera del horario de oficina. Si tiene un problema urgente y no puede comunicarse con su proveedor dental, llame a Servicios para Miembros y solicite conectarse a nuestro Programa de Teleodontología fuera del horario de oficina.

### **Programa Community Smiles**

El programa Community Smiles de Liberty es un programa de autoderivación para conectar a nuestros miembros con recursos comunitarios gratuitos y de bajo costo, con la finalidad de abordar necesidades como la inseguridad alimentaria, la vivienda, la seguridad personal y la falta de transporte.

Los miembros también pueden buscar programas por sí mismos en nuestro sitio web usando la plataforma [findhelp.org](https://findhelp.org) para encontrar programas aplicables. Los miembros pueden acceder a este recurso en <https://findhelp.org/> usando una computadora o un teléfono celular.

Además, puede escanear el siguiente código QR con la cámara de su Smartphone para acceder a los recursos del Programa Community Smiles.



Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

### **Programa B.R.U.S.H.: Incentivo para proveedores de Liberty**

En Liberty, estamos comprometidos a apoyar la salud bucal de por vida, comenzando con nuestros miembros más jóvenes. A través de nuestro Programa B.R.U.S.H., los proveedores dentales participantes trabajan en estrecha colaboración con los niños y sus familias para establecer una relación sólida y encontrar un Hogar Dental desde el principio. Durante una consulta, el dentista de su hijo realizará una evaluación dental integral para ayudar a identificar sus necesidades únicas de salud bucal.

Como parte de este programa, Liberty se asocia con nuestros proveedores para fomentar una atención preventiva de alta calidad y mejores resultados de salud.

Una copia del programa de incentivos para proveedores de Liberty está disponible previa solicitud. Si desea solicitar una copia, llame a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.

## **Quejas Formales y Apelaciones**

Presente una queja formal o apelación. Si no está satisfecho con algún aspecto de Liberty o de nuestros proveedores dentales, debe comunicarse con nosotros lo antes posible.

- Una **queja formal (queja)** es una expresión de insatisfacción: usted tiene un problema con Liberty, un proveedor dental, o con la atención o los servicios dentales que recibió de un proveedor dental.
- Una **apelación** es una solicitud para revisar una acción o denegación. Una acción es cualquier denegación que limite, reduzca, suspenda, termine o deniegue el pago. Una apelación es una forma de cuestionar nuestra acción si cree que cometimos un error. Puede solicitarnos que cambiemos una decisión de cobertura presentando una apelación.

Liberty puede ayudarlo con este proceso llamando a Servicios para

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**. Estos servicios son gratuitos.

Hay un intérprete disponible si necesita hablar en su propio idioma y puede ayudarlo a presentar su queja formal (queja) o solicitud de apelación. Este servicio es gratuito para todos los miembros.

Podemos aceptar su queja formal (queja) o apelación de otra persona (su representante autorizado) con su permiso. Por ejemplo: Un amigo, un familiar, un proveedor que sea parte de Liberty, un proveedor que no sea parte de Liberty o un abogado. Si desea que alguien hable por usted, deberá hacérselo saber. Esta persona se denomina Representante Autorizado. Puede encontrar un formulario de Representante Autorizado en nuestro sitio web en <https://www.libertydentalplan.com/Resources/Documents/National-AOR-Form-ENG.pdf>.

Puede presentar documentos sobre su caso, en persona o por escrito. El transporte que no es de emergencia está disponible si necesita llevar su evidencia en persona a través del proveedor de transporte del estado, MTM (consulte la Sección de Transporte en este Manual).

Para ser justos, los casos no serán revisados por la misma persona que tomó la primera decisión. Todos los casos relacionados con servicios dentales clínicos son revisados por un dentista autorizado. Mantenemos archivos de todos sus casos y las copias están disponibles sin costo alguno. Su archivo puede incluir: Todos sus registros dentales, documentos relacionados con su caso, la información de antes y durante el proceso de apelaciones, beneficios, reglas y criterios utilizados para tomar la decisión.

No discriminaremos ni tomaremos ninguna medida contra usted o el proveedor dental por presentar o respaldar la presentación de una queja formal (queja) o apelación, incluidas las solicitudes de apelación rápida.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## QUEJAS FORMALES (QUEJAS)

Una queja formal (queja) puede ser sobre la calidad de la atención que recibió de un proveedor dental. Una queja también puede ser sobre Liberty. Usted, un proveedor dental que actúe en su nombre o un representante autorizado puede presentar una queja por teléfono o por escrito en cualquier momento. No hay límite de tiempo para presentar una queja formal (queja).

Díganos por qué no está satisfecho con Liberty, su proveedor dental o la atención o los servicios que recibió. Su queja formal (queja) debe incluir:

- su nombre y apellido;
- su número de identificación de Medicaid (anverso de su tarjeta de identificación de miembro de Liberty);
- su fecha de nacimiento;
- su dirección postal y número de teléfono;
- fecha de su queja formal (queja);
- la razón de su insatisfacción;
- cómo le gustaría que se resuelva su queja formal (queja).

**IMPORTANTE:** Las quejas formales (reclamos) no son elegibles para el proceso de Audiencia Imparcial Estatal explicado más adelante en este Manual.

## APELACIONES

Una apelación es diferente a una queja formal (queja). Una apelación es una solicitud para que Liberty revise y/o cambie la decisión que tomamos sobre los beneficios para un servicio o pago solicitado por un proveedor dental.

Si le enviamos a usted, a un proveedor que actúa en su nombre o a un representante autorizado, un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NABD) (carta de denegación), puede presentar una apelación. Todas las apelaciones deben presentarse dentro de los sesenta (60) días calendario a partir de la fecha del NABD (carta de denegación).

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Es muy importante que nos brinde toda la información posible sobre su apelación y nos diga por qué cree que nuestra decisión sobre el NABD (carta de denegación) fue incorrecta. Su apelación debe incluir lo siguiente:

- su nombre y apellido;
- su número de identificación de Medicaid (anverso de su tarjeta de identificación de miembro de Liberty);
- su fecha de nacimiento;
- su dirección postal y número de teléfono;
- el número de autorización o reclamo asociado con el NABD (carta de denegación);
- la fecha de servicio para la denegación de pago;
- una explicación de por qué considera que la decisión de denegación de Liberty fue incorrecta;
- cualquier documento o registro para respaldar su apelación.

### **APELACIONES ACELERADAS (RÁPIDAS)**

Usted, su proveedor dental o su representante autorizado puede solicitar una apelación acelerada (rápida) si considera que esperar treinta (30) días calendario para recibir una decisión sobre la apelación podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar la función máxima.

El personal de Liberty también está capacitado para identificar cuándo su solicitud de apelación debe revisarse rápidamente para una apelación acelerada. Liberty puede acelerar su solicitud de apelación según la información que obtengamos.

Un revisor del personal clínico (un dentista con licencia) revisará su solicitud para una apelación rápida. Es importante que usted, o alguien que presente la solicitud en su nombre, proporcione a Liberty evidencia (documentación para respaldar su apelación rápida) lo antes posible porque hay un tiempo limitado disponible para presentar evidencia si aceleramos su apelación. Le llamaremos luego de haber tomado una

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

decisión y le enviaremos una carta de Aviso de Resolución de Apelación dentro de los dos (2) días calendario posteriores a que recibamos su solicitud de apelación rápida.

Liberty decidirá si su solicitud cumple con las pautas para una resolución de apelación acelerada. Si un revisor del personal clínico de Liberty decide que su solicitud de apelación no cumple con las pautas para una apelación rápida, Liberty procesará su apelación de todos modos dentro del plazo habitual de treinta (30) días calendario. Le llamaremos y enviaremos una carta con esta información dentro de dos (2) días calendario desde que recibamos la solicitud de apelación acelerada. Si no está de acuerdo con nuestra decisión de no procesar una apelación rápida, puede presentar una queja formal (queja).

Usted o su proveedor dental pueden solicitarnos hasta catorce (14) días calendario adicionales para resolver su apelación rápida. Liberty también puede solicitar más tiempo si le resulta útil, pero primero debe obtener el permiso de Nevada Medicaid. Le llamaremos y enviaremos una carta dentro de los dos (2) días calendario posteriores a la extensión del plazo. La carta incluirá el motivo por el cual necesitamos más tiempo y cómo la demora es lo mejor para usted. Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión de tomarnos más tiempo, puede presentar una queja sobre el retraso. También puede solicitar una copia de su expediente, registros dentales o cualquier material relacionado con el caso sin costo alguno.

### **¿CÓMO PRESENTO UNA QUEJA FORMAL (QUEJA) O APELACIÓN?**

Puede presentar una queja formal (queja) o apelación en línea, por correo electrónico, fax, correo postal o en persona. Nuestro Departamento de Servicios para Miembros le ayudará y también podrá atender su queja formal (queja) o apelación por teléfono.

Liberty también tiene formularios de quejas formales (quejas) y apelaciones disponibles en nuestro sitio web de Nevada, en la sección “Presentar una queja formal o apelación” [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid). No se requiere un formulario

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Liberty para presentar una queja formal (queja) o apelación. Liberty revisará su queja formal (queja) o apelación presentada en cualquier forma.

Puede enviarnos su queja formal (queja) y apelación de las siguientes maneras:

- **En línea:** [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)
- **Correo electrónico:** [GandA@libertydentalplan.com](mailto:GandA@libertydentalplan.com)
- **Fax:** 1-833-250-1814
- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Grievance and Appeals Department  
P.O. Box 401086  
Las Vegas, NV 89140

- **Llámenos:** De lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. (PST) at 1-866-609-0418 (TTY: 1-877-855-8039). Tenga a la mano su número de identificación de miembro de Liberty Dental Plan.
- **En persona:** De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (PST) 6385 S Rainbow Blvd #200, Las Vegas, NV 89118

## ¿CUÁNDO RECIBIRÉ UNA RESPUESTA A MI QUEJA FORMAL (QUEJA) O APELACIÓN?

Liberty comenzará a trabajar en su queja formal (queja) o apelación el primer día que la reciba. Liberty le enviará una carta dentro de los cinco (5) días calendario a partir de la fecha en que recibimos su queja formal (queja) o apelación para informarle que la recibimos. Recibirá otra carta con el resultado de su queja formal (queja) o apelación tan pronto como su condición de salud lo requiera, pero a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que recibimos la solicitud de apelación.

## SOLICITAR UNA EXTENSIÓN DE APELACIÓN

Usted, su representante autorizado o su proveedor dental pueden solicitarnos hasta catorce (14) días calendario más para enviar evidencia

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

y documentación adicional que desea que revisemos para su apelación. Liberty también puede solicitar más tiempo si le resulta útil, pero primero debe obtener el permiso de Nevada Medicaid. Le llamaremos y enviaremos una carta dentro de los dos (2) días calendario, si esto sucede. Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión de tomarnos más tiempo, tiene derecho a presentar una queja formal (queja) sobre el retraso.

## **CONTINUAR CON SUS BENEFICIOS DURANTE EL PROCESO DE APELACIÓN**

Puede solicitar a Liberty que continúe con su atención dental o reinicie sus beneficios dentales mientras el proceso de apelación interna de Liberty está pendiente y mientras la Audiencia Imparcial Estatal está pendiente, si existen todas las siguientes condiciones:

- Solicita a Liberty una apelación por escrito dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha en que Liberty indicó que se suspenderían los servicios o de la fecha que figura en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NABD) (carta de denegación), la fecha que sea posterior.
- Presenta la solicitud de apelación dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha del Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NABD) (carta de denegación).
- La apelación implica la terminación, suspensión o reducción de un tratamiento previamente autorizado.
- La apelación involucra servicios que Liberty ya había autorizado.
- Los servicios dentales fueron solicitados por un proveedor autorizado.
- Los períodos originales cubiertos por la autorización original no han vencido.
- Solicita una extensión de los beneficios. Indica en su apelación o en su formulario de solicitud de Audiencia Imparcial Estatal que desea continuar con sus beneficios dentales.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Liberty continuará brindando los beneficios mientras la apelación esté pendiente hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Usted retira la apelación.
- Han pasado diez (10) días calendario desde la fecha del Aviso de Resolución de Apelación (NAR) y usted no ha solicitado una Audiencia Imparcial Estatal para la continuidad de los beneficios.
- La Unidad de Audiencias Imparciales Estatales de Nevada Medicaid toma una decisión que no es a su favor.

Si la decisión final de la apelación o de la Audiencia Imparcial Estatal no está a su favor, es posible que tenga que pagar el costo de cualquier beneficio que continuó recibiendo. Liberty no le quitará sus beneficios de Nevada Medicaid y no puede pedirle a su familia o a un representante legal que pague por los servicios que recibió.

Si la decisión final de la apelación es a su favor y no se le brindaron los servicios mientras se analizaba la apelación, Liberty autorizará los servicios para usted tan pronto como su salud lo requiera, pero a más tardar dentro de las setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de aprobación de la Audiencia Imparcial Estatal.

### **AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL**

Si no está satisfecho con una decisión de apelación que no se resolvió a su favor, usted o un representante autorizado puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal dentro de los noventa (90) días calendario posteriores al Aviso de Resolución de Apelación (NAR) de Liberty. Se incluye una copia del formulario de solicitud de Audiencia Imparcial Estatal con la carta de Aviso de Resolución de Apelación (NAR) que le envió Liberty. Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal enviando su solicitud por escrito a la Unidad de Audiencias de Nevada Medicaid. Puede realizar sus consultas sobre políticas estatales y presentar sus solicitudes de audiencias imparciales a través de los siguientes canales de atención:

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- **Dirección postal:**

Nevada Medicaid Hearings Unit  
9850 Double R. Blvd., Ste. 200,  
Reno, NV 89521

- **Teléfono:** 1-775-684-3604
- **Fax:** 1-775-684-3610
- **Correo electrónico:** [medicaidhearings@nvha.nv.gov](mailto:medicaidhearings@nvha.nv.gov)

Si necesita información adicional o ayuda con respecto al proceso de Audiencia Imparcial Estatal, llame a la Unidad de Servicio al Cliente de Nevada Medicaid al:

**Norte de Nevada:**

- 1-775-687-1900 o TTY 711

**Sur de Nevada:**

- 1-702-668-4200 o TTY 711

Usted, su representante autorizado o su proveedor dental tienen derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal de Nevada Medicaid después de haber pasado por el proceso de apelación interna de Liberty. Existen casos donde puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal antes de que se realice su apelación, si:

- Una demora podría poner en riesgo su salud.
- Liberty no le envió una decisión a tiempo.
- No recibió una notificación por escrito antes de que se denegaran o cambiaran los servicios.
- Cometimos un error que afectó sus derechos como miembro.

Si Liberty no le notifica que hemos recibido su apelación o no toma una decisión sobre su apelación dentro de los plazos de apelación estándar o rápida, puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal.

Si alguien solicita una Audiencia Imparcial Estatal en su nombre, debe contar con su aprobación por escrito. A esto se le llama representante autorizado. Puede encontrar un formulario de Representante Autorizado

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

en nuestro sitio web en <https://www.libertydentalplan.com/Resources/Documents/National-AOR-Form-ENG.pdf>.

Puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros si necesita ayuda con el formulario de Representante Autorizado o si desea que le enviemos una copia gratuita por correo.

La Unidad de Audiencias de Nevada Medicaid le informará por escrito cuando haya recibido su solicitud de Audiencia Imparcial Estatal. También le informarán por escrito la decisión de la Audiencia Imparcial Estatal.

Cuando su apelación es sobre servicios que estaba recibiendo, pero los mismos finalizaron o se redujeron, puede continuar recibiendo los servicios durante la Audiencia Imparcial Estatal. Si continúa recibiendo servicios, no habrá ningún cambio en sus servicios hasta que se tome una decisión final de la Audiencia Imparcial Estatal. Asegúrese de comunicarnos si desea que sus servicios continúen.

Si continúa recibiendo servicios y estos aún son denegados después de una Audiencia Imparcial Estatal, podemos solicitarle que pague el costo de dichos servicios. No le quitaremos sus beneficios de Medicaid. No podemos pedirle a su familia ni a su representante legal que paguen por los servicios.

Liberty cumplirá con los términos de la decisión de la Audiencia Imparcial Estatal tomada por la Unidad de Audiencias de Nevada Medicaid. La decisión de la Unidad de Audiencias de Nevada Medicaid en estos asuntos será definitiva. Si la decisión de la Audiencia Imparcial Estatal es revertir una Determinación Adversa de Beneficios hecha por Liberty, entonces Liberty pagará todos los costos asociados con la audiencia. Liberty incluirá, como partes de la Apelación, a usted y a su representante o al representante legal del patrimonio de un miembro fallecido.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

**ES POSIBLE QUE PUEDA OBTENER ASISTENCIA LEGAL GRATUITA**

<b>Servicios legales gratuitos</b>	<b>Condado de Clark</b>	<b>Condado de Washoe</b>
Nevada Legal Services	1-702-388-1641 1-866-432-0404	1-775-284-3491 1-800-323-8666
Senior Law Project	1-866-732-0404	1-800-323-8666
Nevada Disability Advocacy and Law Center	1-88-349-3843	1-800-992-5715

Si necesita más información o ayuda con quejas formales o apelaciones, llame de manera gratuita a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al: **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**.

## Participación de los miembros

### CÓMO INVOLUCRARSE COMO MIEMBRO

Liberty quiere saber de usted. Una (1) vez cada tres (3) meses, tenemos reuniones para hablar sobre qué está funcionando y cómo podemos mejorar. Los miembros están invitados a asistir y hacer recomendaciones. ¡Participe y cuéntenos su opinión!

### COMITÉ ASESOR DE MIEMBROS

Tenemos un comité llamado Comité Asesor de Miembros (MAC). El MAC está conformado por miembros de Nevada Medicaid y Nevada Check Up, actores clave de la comunidad y personal de apoyo de Liberty. El MAC analiza cómo mejorar las políticas y servicios de Liberty y está involucrado en:

- Revisar los informes de calidad para asegurarnos de que los miembros estén satisfechos.
- Recomendar maneras de servir mejor a nuestros miembros.
- Desarrollar materiales educativos.
- Ayudar a establecer políticas que le afectan.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- Revisión de los resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros.

Se pagará a los miembros del MAC por cada reunión a la que asistan. Si está interesado en la posibilidad de participar, presente su solicitud a través de los siguientes canales de atención:

- **Código QR:** Escanee el código QR para acceder a la solicitud para miembros.



- **Llamada:** 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039, y pregunte si puede participar en el MAC.
- **Por correo electrónico:** Imprima el formulario y envíe la solicitud completada a QM@libertydentalplan.com
- **En línea:** [www.libertydentalplan.com/Members/Member-Facing-Committee.aspx](http://www.libertydentalplan.com/Members/Member-Facing-Committee.aspx)

Además, puede completar la solicitud en la sección “FORMULARIOS” de este manual y enviarla por correo electrónico, fax o correo postal a:

- **Por correo electrónico:** Liberty Dental Plan Quality Management [QM@libertydentalplan.com](mailto:QM@libertydentalplan.com)
- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Quality Management Dept.  
P.O. Box 401086  
Las Vegas, NV 89140

- **Fax:** 1-888-334-6027

## Consejos dentales importantes

Liberty Dental Plan le ayuda a comprender la relación entre su salud bucal y su salud general. Como guía para su mejor cuidado dental, estamos aquí

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

para ayudarle a usted y a sus seres queridos a disfrutar de una sonrisa saludable.

Cuidar su boca es una de las mejores maneras de prevenir una amplia gama de problemas de salud. Aquí hay algunas dolencias que están relacionadas con la mala salud bucal, así que cuide sus perlas blancas.

- **Derrame cerebral y coágulos de sangre:** Las enfermedades en las encías son algunas de las enfermedades prevenibles más comunes en los adultos que puede aumentar la susceptibilidad a los derrames cerebrales y los coágulos de sangre.
- **Enfermedades respiratorias:** Las bacterias malas de la boca pueden ser un agente para la neumonía y la bronquitis.
- **Diabetes:** La enfermedad de las encías puede interrumpir el control del azúcar en la sangre.
- **Enfermedades en los riñones:** Las bacterias dañinas debido a una mala higiene bucal pueden debilitar los riñones.

Una higiene bucal diaria completa establece la base para una sonrisa saludable. El cepillado regular, el uso de hilo dental y las consultas dentales pueden ser suficientes para ayudar a prevenir la caries dental, enfermedades en las encías y el mal aliento.

### La importancia de usar hilo dental

La limpieza entre los dientes es tan importante como el cepillado. Debido a que el cepillado no puede limpiar efectivamente entre los dientes, es importante usar hilo dental para llegar a esas áreas.

- También hay otros artículos disponibles para ayudarle a limpiarse entre los dientes. Pregúntele a su dentista cuáles usar.
- Use hilo dental entre sus dientes una vez al día y cepílese los dientes al menos dos veces al día.

### Dominando la técnica

- Se deben reemplazar nuestros cepillos de dientes cada tres meses o cuando se dañan.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- Elegir el cepillo de dientes adecuado juega un papel importante en nuestra rutina de cuidado diario. Por ejemplo, usar un cepillo de dientes suave le ayudará a mantener sus dientes y encías saludables todos los días.
- Es una buena idea preguntarle a su dentista qué cepillo utilizar. A continuación se incluyen algunos consejos para ayudarlo a desarrollar una buena rutina de cepillado.

### **Cepillarse los dientes**

- Cepílese los dientes al menos dos veces al día: una vez por la mañana y otra antes de acostarse.
- Cepílese suavemente para evitar dañar el tejido de las encías.
- Use una pasta de dientes con flúor para ayudar a prevenir la caries dental.
- Concéntrese en cepillar todas las superficies.
- Hágalo suavemente: no se necesita mucha presión para eliminar la placa de los dientes; un restregado fuerte podría irritar sus encías.

### **Cepillarse las encías**

- Mantenga su cepillo de dientes en un ligero ángulo hacia las encías cuando cepille a lo largo de la línea de las encías.

### **Cepillarse la lengua**

- Cepillarse la lengua suavemente puede ayudar a eliminar las bacterias que causan el mal aliento.

### **Los beneficios de un Hogar Dental**

Un Hogar Dental es un consultorio dental donde las personas siempre acuden para recibir atención dental. Un Hogar Dental puede ser un espacio seguro y amigable donde usted pueda sentirse cómodo. Facilita sus consultas y ayuda a los dentistas a detectar y solucionar problemas dentales de forma temprana.

- Tener un Hogar Dental le ayuda a mantener una sonrisa saludable.
- Recomendamos a las familias a construir una relación con su Hogar

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

Dental.

- Un excelente Hogar Dental recomienda a los miembros a programar chequeos dentales regulares.

### **Beneficios de establecer un Hogar Dental**

- Los pacientes se sienten cómodos con el dentista, el personal del consultorio y el consultorio.
- Promueve el acceso temprano y regular a servicios dentales preventivos y de rutina.
- Aumenta la continuidad de la atención, prevención, salud dental y general.
- Disminuye la duplicación de los servicios dentales causados por la búsqueda de atención dental de múltiples consultorios dentales.

La Academia Estadounidense de Pediatría (AAP), la Asociación Dental Americana (ADA) y la Academia Estadounidense de Odontología Pediátrica (AAPD) recomiendan establecer un “Hogar Dental” para su hijo antes del año de edad. Los niños que tienen un Hogar Dental tienen más probabilidades de recibir la atención preventiva y de rutina necesaria. Un Hogar Dental bien establecido también incluye derivaciones apropiadas a especialistas dentales.

Con la creciente incidencia de caries en los niños pequeños, tener un Hogar Dental puede ser esencial para promover la atención preventiva. Además de implementar la salud oral de por vida en el hogar, es importante establecer y mantener una relación continua entre el dentista y el paciente.

Un Hogar Dental es una puerta abierta a todas las partes de la atención de la salud bucal que se brindan de manera integral, accesible, coordinada y centrada en la familia.

### **Beneficios de visitar al dentista durante el embarazo**

Durante el embarazo, los cambios hormonales pueden afectar los dientes y las encías, por lo que el cuidado bucal es esencial. Puede notar

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

sensibilidad en las encías, sangrado o mayor riesgo de caries debido a cambios en la dieta o náuseas matutinas. Un cuidado dental suave y regular, así como controles dentales, pueden ayudar a mantener su sonrisa saludable, ayudándoles a usted y a su bebé durante este momento especial.

Obtener atención de salud bucal durante el embarazo puede apoyar la salud general.

- Ver a su dentista para chequeos regulares y limpiezas durante el embarazo puede ayudar en el tratamiento y la prevención de las caries.
- Mantener una buena higiene bucal puede ayudar a prevenir la gingivitis gestacional.

## Definiciones y términos útiles

- **Acceso:** Su capacidad para obtener atención dental está determinada por la disponibilidad de los servicios, la aceptabilidad, la ubicación, el transporte, el horario y el costo de la atención.
- **Apelación:** Una forma de cuestionar nuestra acción si cree que cometimos un error. Puede solicitarnos que cambiemos una decisión de cobertura presentando una apelación.
- **Autorización (autorización previa):** La notificación de aprobación por parte de Liberty de que usted puede proceder con el tratamiento solicitado por su proveedor dental.
- **Beneficios:** Los servicios dentales médicamente necesarios disponibles bajo el Programa Dental Nevada Medicaid y Nevada Check Up.
- **Plan de beneficios:** El plan de beneficios dentales provisto bajo su cobertura de Nevada Medicaid o Nevada Check Up por Liberty.
- **Coordinación de la atención/Manejo de casos:** Servicios brindados para ayudar a mejorar la calidad de vida de los miembros afiliados con afecciones médicas o de salud crónicas.
- **Caries:** Caries dentales.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- **Queja:** Consultar “Queja formal”
- **Copago:** Un pago que usted efectúa para recibir atención médica.
- **Servicios cubiertos:** El conjunto de servicios y tratamientos dentales establecidos que están cubiertos por el programa Medicaid o Nevada Check Up del Estado de Nevada. Liberty puede revisar los servicios cubiertos para determinar su necesidad médica antes o después de que se completen los servicios y el tratamiento.
- **Emergencia dental:** Una emergencia se define como una condición grave, incluyendo dolor severo, que razonablemente podría dar como resultado un grave peligro para su salud (o la de su hijo por nacer, si está embarazada); deterioro grave de las funciones corporales; o disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo si no se recibe atención dental inmediata.
- **Hogar Dental:** Un Hogar Dental es el dentista de atención primaria o el dentista pediátrico al que se le asignó para sus necesidades de atención dental. Un Hogar Dental promueve una relación continua entre el dentista y usted, que incluye todos los aspectos de la atención de la salud bucal que se brinda de manera integral, accesible, coordinada y centrada en la familia. El Hogar Dental debe establecerse a más tardar a los doce (12) meses de edad e incluye derivaciones a especialistas dentales cuando corresponda. También conocido como dentista de atención primaria (PCD) o proveedor de atención primaria (PCP).
- **Seguro dental:** Cobertura de servicios que ayudan a sus dientes y encías, tales como limpiezas dentales, extracción de dientes y restauraciones dentales.
- **Registros dentales:** Se refiere a las radiografías dentro y fuera de la boca, a los archivos con fines de diagnóstico, a los registros escritos del tratamiento incluyendo, entre otros, las notas, anotaciones dentales y periodontales, planes de tratamiento, informes de consulta u otro material por escrito relacionado con el historial médico o dental, diagnóstico, afección, tratamiento o evaluación.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- **Especialista dental:** Un dentista que brinda atención especializada, como endodoncista, cirujano oral, periodoncista y ortodoncista.
- **Equipo médico duradero:** Ciertos artículos que su médico ordene para que los use en casa. Algunos ejemplos son los andadores, las sillas de ruedas o las camas de hospital.
- **Programa de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT):** Un programa federal que brinda servicios de atención dental medicamente necesarios adicionales para niños menores a veintiún (21) años.
- **Elegible:** Cumplir con los requisitos para recibir ciertos beneficios médicos y dentales financiados por el programa Medicaid o Nevada Check Up del Estado de Nevada.
- **Servicio/atención dental en caso de emergencia:** El Servicio y la Atención Dental de Emergencia incluyen (y están cubiertos por Liberty) pruebas dentales, exámenes, evaluación por un Dentista o Especialista dental para determinar si existe la condición dental de emergencia, y para proporcionar atención que sería reconocida conforme a los estándares de atención reconocidos profesionalmente para aliviar los síntomas de emergencia en un consultorio dental. Las emergencias médicas no están cubiertas por Liberty si los servicios se proporcionan en un hospital cubierto por un plan de salud, o si Liberty determina que los servicios no eran de naturaleza dental.
- **Afección médica de emergencia:** Una emergencia significa que su vida podría ser amenazada o podría sufrir lesiones permanentes (discapacidad) si no recibe atención rápidamente. Si está embarazada, esto podría significar un daño para su salud o la de su bebé por nacer.
- **Transporte médico de emergencia:** Su condición no le permite ir al hospital por ningún otro medio excepto llamando al 911 para pedir una ambulancia.
- **Sala de atención de emergencia:** Una sala de hospital dotada de

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

personal y equipada para el tratamiento de personas que requieren atención y/o servicios médicos inmediatos.

- **Servicios de emergencia:** Servicios proporcionados en una sala de emergencias por un proveedor capacitado para tratar una emergencia médica o de salud conductual.
- **Endodoncista:** Un especialista dental que trata enfermedades y lesiones en la pulpa y la raíz de un diente.
- **Afiliado:** Un miembro de Medicaid o Nevada Check Up que es elegible para recibir beneficios dentales a través de Liberty, también conocido como miembro o beneficiario.
- **Servicios excluidos:** Servicios que no están cubiertos por el beneficio de Medicaid.
- **Exclusión:** Cualquier procedimiento o servicio dental que no esté disponible en el programa Medicaid o Check Up del estado de Nevada o a través de LIBERTY.
- **Audiencia imparcial:** Un proceso legal a través del Programa de Medicaid del Estado de Nevada que permite a un miembro solicitar una reevaluación de cualquier autorización previa o reclamo denegado o modificado que Liberty haya emitido. También se le denomina Audiencia Imparcial Estatal.
- **Dentista general:** Un dentista con licencia que ofrece servicios dentales generales y que no se identifica como un especialista.
- **Queja formal:** Una queja que usted presente sobre nosotros o uno de nuestros proveedores de red o farmacias. Esto incluye una queja sobre la calidad de su atención.
- **Servicios y dispositivos de habilitación:** Servicios y dispositivos que le ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria.
- **Seguro de salud:** Tipo de cobertura de seguro que paga los gastos de salud, médicos y quirúrgicos en los que usted incurra.
- **Atención médica en el hogar:** Los servicios de atención médica que una persona recibe en el hogar incluyen servicios de enfermería,

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

servicios de asistencia sanitaria a domicilio y otros servicios.

- **Servicios de hospicio:** Un programa de atención y apoyo para ayudar a las personas que tienen un pronóstico terminal a vivir cómodamente. Un pronóstico terminal significa que una persona tiene una enfermedad terminal y se espera que le queden seis meses o menos de vida. Un afiliado que tenga un pronóstico terminal tiene derecho a elegir cuidados paliativos. Un equipo especialmente capacitado de profesionales y cuidadores brinda atención integral a la persona, incluidas las necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales.
- **Hospitalización:** El acto de colocar a una persona en un hospital como paciente.
- **Atención ambulatoria hospitalaria:** Atención o tratamiento que no requiere pasar la noche en un hospital.
- **Beneficios dentro de la Red:** Los beneficios disponibles para usted cuando recibe servicios de un proveedor contratado por Liberty.
- **Limitaciones:** La cantidad y tipos de servicios permitidos y/o el servicio dental apropiado más asequible.
- **Organización de Atención Administrada (MCO):** Término utilizado para un plan de salud que gestiona el costo y el uso de los servicios y el tratamiento cubiertos para mejorar la atención.
- **Necesidad médica o medicamento necesario:** Aquí se describen los servicios necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar su condición médica o para mantener su estado de salud actual. Esto incluye atención que le impide ingresar a un hospital o un hogar de ancianos. También significa que los servicios, suministros o medicamentos cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica o son necesarios según las reglas actuales de cobertura de Nevada Medicaid.
- **Miembro:** Un miembro de Medicaid o Nevada Check Up que es elegible para recibir beneficios dentales a través de Liberty, también conocido como afiliado, beneficiario o receptor.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- **Red:** Una red es un directorio de médicos, profesionales de la salud, hospitales e instalaciones de atención médica que un plan ha contratado para brindar atención médica a sus miembros.
- **Autoridad de Salud de Nevada (NVHA):** La Autoridad de Salud de Nevada incluye Nevada Medicaid y el Programa de Beneficios para Empleados Públicos (PEBP). Además, es el Departamento que supervisa Nevada Medicaid.
- **Servicios no cubiertos:** Un procedimiento o servicio dental que no esté cubierto por el programa Medicaid o Nevada Check Up del Estado de Nevada o Liberty.
- **Proveedor no participante:** Un proveedor o centro que no está empleado, no es propiedad de nuestro plan, ni es operado por él y no tiene contrato para brindar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan.
- **Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NABD):** Una decisión escrita tomada por Liberty con respecto a un beneficio o pago dental. Una decisión adversa podría ser una denegación, reducción, cambio o terminación de los beneficios dentales. Los miembros tienen derecho a apelar las decisiones adversas para que incluyan (no todas incluidas):
  - denegación o denegación parcial de algún servicio solicitado;
  - denegación, o denegación parcial, del pago de un servicio;
  - denegación del derecho de un miembro a impugnar la responsabilidad financiera;
  - denegación de la solicitud de un miembro del área rural de buscar servicios con un proveedor fuera de la red;
  - no proporcionar servicios de manera oportuna;
  - incumplimiento de Liberty de no actuar dentro de los plazos especificados.
- **Cirugía oral:** Un especialista dental que trata quirúrgicamente enfermedades, lesiones, deformidades, defectos y la apariencia de

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

la boca, mandíbula y rostro.

- **Ortodoncista:** Un especialista dental que trata y previene problemas relacionados con la forma en que los dientes superiores e inferiores encajan al morder o masticar.
- **Cobertura fuera del área:** Beneficios proporcionados cuando está fuera del Área de Servicio del Plan, o lejos de su Hogar Dental.
- **Proveedor fuera de la red:** Un dentista o especialista que no tenga contrato con Liberty para proporcionar servicios a los miembros de Liberty. También se le denomina proveedor no participante.
- **Cuidado paliativo:** Tratamiento que alivia el dolor pero no resuelve el problema que causa el dolor, o brinda solo una solución temporal.
- **Grupo dental, consultorio dental o proveedor participantes:** Proveedores, hospitales, agencias de salud a domicilio, clínicas y otros lugares que le brindan servicios de atención médica, equipos médicos y servicios y apoyos a largo plazo que tienen contrato con su plan de salud. Los proveedores participantes también son “proveedores dentro de la red” o “proveedores del plan”.
- **Dentista pediátrico (odontopediatra):** Un especialista dental que solo trata a niños desde el nacimiento hasta la adolescencia.
- **Periodoncista:** Un especialista dental que trata la enfermedad de las encías y el tejido alrededor de los dientes.
- **Servicios médicos:** Atención que se le brinda a una persona por parte de una persona autorizada bajo la ley estatal para ejercer la medicina, la cirugía y la salud conductual.
- **Plan:** Plan se refiere a una organización de atención administrada que ofrece servicios médicos a sus miembros.
- **Prima:** Un pago mensual que recibe un plan de salud para brindarle cobertura de atención médica.
- **Cobertura de medicamentos recetados:** Medicamentos recetados o medicamentos cubiertos (pagados) por su plan de salud. Algunos medicamentos de venta libre están cubiertos.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- **Medicamentos recetados:** Medicamento o fármaco que, por ley, solo puede obtenerse mediante una receta médica.
- **Dentista de atención primaria (PCD):** Un dentista que tiene contrato con Liberty para proporcionar servicios a miembros elegibles de Medicaid y Nevada Check Up. El Dentista de Atención Primaria es responsable de proveer o coordinar los servicios dentales necesarios. También se le denomina Hogar Dental.
- **Médico de Atención Primaria:** Su médico de atención primaria es el médico u otro proveedor que le atiende primero para la mayoría de los problemas de salud. Él o ella se asegura de que usted reciba la atención que necesita para mantenerse saludable. Él o ella también puede hablar con otros médicos y proveedores de atención médica sobre su atención y derivarle.
- **Proveedor de Atención Primaria (PCP):** Médicos que ejercen medicina general, medicina familiar, medicina interna general, pediatría general o medicina osteopática. Son responsables de proporcionar, organizar y coordinar todos los aspectos de su atención médica. A menudo, se trata de la primera persona a la que debe contactar si necesita atención médica. Los médicos que ejercen obstetricia y ginecología pueden actuar como PCP durante el embarazo de la miembro del plan de salud.
- **Autorización previa (aprobación previa):** Una decisión de Liberty o de la Autoridad de Salud de Nevada de que un servicio de atención médica, un plan de tratamiento, un medicamento recetado o un equipo médico duradero es médicamente necesario. A veces llamada autorización previa, aprobación previa o precertificación.
- **Código de procedimiento:** Un código que identifica un servicio médico o dental determinado.
- **Proveedor:** Una persona que está autorizada para brindar atención o servicios de salud. Los ejemplos de proveedores incluyen médicos, enfermeras, proveedores de salud conductual, hogares de ancianos y especialistas.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- **Directorio de Proveedores:** Una lista de todos los proveedores dentales contratados en la red de Liberty.
- **Beneficiario:** Un beneficiario de Medicaid Nevada o Nevada Check Up que es elegible para recibir beneficios dentales a través de Liberty, también conocido como afiliado, beneficiario o miembro.
- **Derivación:** Una solicitud de su hogar dental que indica que necesita atención de otro proveedor, generalmente un especialista dental. Algunos servicios y tratamientos cubiertos requieren una derivación y aprobación previa.
- **Servicios y dispositivos de rehabilitación:** Tratamiento que recibe para ayudarle a recuperarse de una enfermedad, accidente u operación importante para restablecerle al mejor nivel funcional posible.
- **Requisitos:** Algo que debe hacer o una regla que debe seguir.
- **Responsabilidad:** Algo que debe hacer o se espera que haga.
- **Área de Servicio:** Las áreas urbanas de los condados de Clark y Washoe en Nevada donde Liberty proporciona beneficios dentales.
- **Firma:** Su nombre escrito a puño y letra.
- **Atención de enfermería especializada:** La atención de enfermería especializada significa evaluaciones, juicios, intervenciones y valoraciones de intervenciones, que requieren la capacitación y la experiencia de una enfermera autorizada. La atención de enfermería especializada incluye, entre otros:
  - Realizar evaluaciones para determinar la base para la acción o la necesidad de actuar.
  - Monitorear el equilibrio de líquidos y electrolitos.
  - Aspirar las vías respiratorias.
  - Cuidar el catéter venoso central.
  - Ventilación mecánica.
  - Atención de traqueotomía.
- **Especialista:** Un médico que brinda atención médica para una enfermedad o parte específica del cuerpo.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- **Audiencia imparcial estatal:** Un proceso legal a través del Programa de Medicaid del Estado de Nevada que permite a un miembro solicitar una reevaluación de cualquier autorización previa o reclamo denegado o modificado que Liberty haya emitido. También se le denomina Audiencia Imparcial.
- **Atención de urgencia:** Atención cuando necesita que lo atienda un médico y su médico no puede atenderlo o el consultorio está cerrado. Se necesita atención ante una enfermedad, lesión o afección repentina que no es una emergencia pero que necesita tratamiento de inmediato.
- **Gestión de utilización (UM):** Un sistema utilizado por Liberty para garantizar que los servicios brindados sean apropiados y médicamente necesarios.
- **Nosotros/nuestro:** Liberty Dental Plan of Nevada, Inc. (Liberty)
- **Usted/Su:** Miembro, beneficiario o “usted” tienen el mismo significado en este documento.

## Preguntas más frecuentes

### ¿Cómo puedo encontrar a un dentista contratado por Liberty? ¿O cambiar de dentista?

Puede encontrar proveedores dentales en nuestro sitio web en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid) haciendo clic en “Find & Select a Dentist” para realizar una búsqueda o puede comunicarse con Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039**. Un representante de servicios para miembros le ayudará a ubicar un dentista cerca de usted.

### ¿Puedo cambiar de Hogar Dental?

Sí. Consulte la sección “¿Cómo cambio mi dentista (Hogar Dental)?” de este manual.

### Perdí mi tarjeta de identificación dental. ¿Cómo puedo obtener otra?

Llame a nuestro Servicios para Miembros al **1-866-609-0418/TTY: 1-877-**

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

**855-8039** para solicitar una tarjeta de identificación. También puede ver la sección “Tarjetas de identificación de los miembros” de este manual.

### **¿Cómo sé lo que cubre mi plan dental?**

Consulte la sección “Servicios y Beneficios” de este manual.

### **¿Qué pasa si no tengo transporte para ir a mi cita dental?**

Liberty puede ayudarle a organizar el transporte que no sea de emergencia para su cita dental. Consulte la sección “Servicios de Transporte” de este manual.

### **¿Liberty ofrece servicios de interpretación?**

Sí. Consulte la sección “Interpretación/Traducción” de este manual.

### **¿Qué pasa si quiero una segunda opinión?**

Consulte la sección “Plan de tratamiento y atención” de este manual.

### **¿Cómo ejercer una voluntad anticipada?**

Una “directiva anticipada”, también llamada “testamento vital”, es un documento escrito que usted puede completar. Este documento le informa a su familia y a su proveedor de atención dental lo que desea para su atención dental si no puede hablar por sí mismo. Le permite decidir si desea recibir determinados tipos de atención o si desea suspender la atención que lo mantiene con vida si se enferma de gravedad. Si usted es un menor emancipado o mayor de 18 años, tiene derecho a tomar estas decisiones sobre su salud y atención dental en cualquier momento.

Para ejercer una directiva anticipada, comuníquese con su proveedor dental primario, su proveedor de atención primaria, o los miembros de Medicaid pueden obtener formularios de directivas anticipadas directamente del

- **Lockbox de la Secretaría del Estado de Nevada** en <https://www.nvsos.gov/online-services/nevada-lockbox/file-advance-directive> o

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- [Caringinfo.org](https://www.caringinfo.org) y escoja Nevada en <https://www.caringinfo.org/wp-content/uploads/Nevada.pdf>

O puede comunicarse con nuestro Departamento de Manejo de Casos para que le ayuden.

- **Por correo electrónico:** Manejo de Casos de Nevada [casemanagernv@libertydentalplan.com](mailto:casemanagernv@libertydentalplan.com)
- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Case Management  
P.O. Box 401086, Las Vegas, NV 89140

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## Documentos/Formularios del miembro

Los documentos, formularios y recursos de los miembros de Liberty se pueden encontrar en línea en [www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid).

### Formularios:

Coordinación de beneficios

Formulario de quejas formales y apelaciones

Formulario para autorizar a un representante para presentar una queja formal y apelación

Formulario de solicitud para una audiencia estatal imparcial

Evaluación de riesgos para la salud bucal

### Documentos:

Hoja de Información Dental de Nevada Medicaid

Directorio de Proveedores para adultos

Directorio de Proveedores que atienden niños

Sus derechos - Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NABD)

Asistencia de idiomas

Boletín informativo para miembros

Resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros

### Consejos de bienestar y salud bucal:

Cuidado de adultos/niños/adolescentes

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

## SOLICITUD DE INGRESO AL COMITÉ ASESOR DE MIEMBROS DE NEVADA

En representación de Liberty Dental Plan, nos gustaría que pueda unirse a nuestro Comité Asesor de Miembros. Liberty organiza una reunión trimestral para analizar los programas y los resultados de nuestro plan dental y cómo servimos a nuestros miembros. ¡Liberty le dará una recompensa de \$50 por asistir a cada reunión!

- Las sugerencias de los miembros ayudarán a mejorar los programas y servicios del futuro y de la actualidad.
- El comité se reunirá una (1) vez por trimestre y cuatro (4) veces por año.
- Los miembros seleccionados que participen serán recompensados por cada reunión a la que asistan.

¿Cuál es su nombre y apellido?
¿Cuál es su fecha de nacimiento?
¿Cuál es su dirección?
¿Cuál es su número de teléfono durante el día?
¿Cuál es su número de identificación de miembro de Liberty?
¿Dónde trabaja?
¿Cuál es su cargo?
Seleccione su nivel de estudios: <input type="checkbox"/> 8.º grado <input type="checkbox"/> Escuela secundaria <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otro _____

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/ TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

- **Código QR:** Escanee el código QR provisto con la cámara de su Smartphone.



- **En línea:** Puede visitarnos en el siguiente enlace:  
[www.libertydentalplan.com/Members/Member-Facing-Committee.aspx](http://www.libertydentalplan.com/Members/Member-Facing-Committee.aspx)
- **Correo electrónico:** Complete este formulario y envíelo por correo electrónico a  
[QM@libertydentalplan.com](mailto:QM@libertydentalplan.com)

- **Correo:**

Liberty Dental Plan of Nevada, Inc.  
Quality Management Dept.  
P.O. Box 401086  
Las Vegas, NV 89140

- **Fax:** 1-888-334-6027

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

# Formulario de Evaluación de Riesgos para la Salud Bucal (OHRA)

## EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA LA SALUD BUCAL EN NIÑOS



**LIBERTY  
DENTAL PLAN**

Completar este formulario es voluntario. Al miembro no se le denegará atención en función de sus respuestas. Esta información es confidencial y se facilitará a mi nuevo plan dental.

Nombre del miembro:	Fecha de nacimiento:	Número de identificación:
---------------------	----------------------	---------------------------

1. ¿El miembro ha acudido al dentista en los últimos 6 meses?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
2. ¿El miembro se lava los dientes todos los días?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
3. ¿Al miembro le duelen los dientes al comer alimentos fríos, calientes o azucarados?*	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4. ¿El miembro vive en un área con agua potable fluorada?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5. ¿El miembro come entre horas?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
6. ¿El miembro bebe muchos refrescos, jugos o bebidas energizantes?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
7. ¿El miembro tiene caries?*	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
8. ¿Alguno de sus padres o tutor tiene antecedentes de caries?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

En caso afirmativo, indique la relación(es): _____	
9. ¿Los dientes del miembro lucen como si tuvieran una materia fina llamada placa?*	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
10. ¿El miembro se va a acostar con un biberón con leche, jugo u otra bebida?*	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
11. ¿El miembro se encuentra gestando?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
12. ¿Consulta el miembro con un médico regularmente por alguna afección médica grave?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Si es así, marque todas las opciones que correspondan: Cáncer, Diabetes, Enfermedad renal <input type="checkbox"/> Otro: _____	
13. ¿El miembro tiene necesidades especiales de atención médica?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
14. ¿Se le ha dicho al miembro que tiene una discapacidad mental, conductual o física?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
15. ¿Estuvo el miembro en la sala de emergencias por un problema dental el año pasado?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, explíquelo: _____	
16. ¿Existen condiciones no médicas/sociales que afecten la capacidad del miembro para recibir asistencia?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Si es así, marque todas las opciones que correspondan: <input type="checkbox"/> Alimentación <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Transporte <input type="checkbox"/> Otro: _____	
17. ¿Es el inglés el idioma principal que se habla en casa?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
De no ser el caso, ¿qué idioma se habla? _____	
18. Doy mi consentimiento para recibir mensajes de texto y de correo electrónico de Liberty Dental Plan para ayudar a	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en  
[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

controlar mi salud bucal.	
---------------------------	--

Celular: _____ Correo electrónico: _____
--

**\*Si necesita ayuda para concertar una cita o si tiene dolor, hinchazón, sangrado o una infección póngase en contacto con Liberty para recibir asistencia inmediata llamando al 1-866-609-0418.**

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Si no está firmado por el miembro, seleccione uno:

Padre/madre del menor  Tutor

Otro representante: \_\_\_\_\_

Devuelva este formulario a: Liberty Dental Plan of Nevada, P.O. Box 401086,  
Las Vegas, NV 89140

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

**EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA LA SALUD BUCAL EN ADULTOS**
**LIBERTY  
DENTAL PLAN**

Completar este formulario es voluntario. No se le denegará atención en función de sus respuestas. Esta información es confidencial y se facilitará a mi nuevo plan dental.

Nombre del miembro:	Fecha de nacimiento:	Número de identificación:
---------------------	----------------------	---------------------------

1. ¿Han pasado más de 12 meses desde la última vez que fue al dentista?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
2. ¿Le duelen los dientes al comer alimentos fríos, calientes o azucarados? *	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
3. ¿Tiene dolor en la boca o en las encías? *	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4. ¿Tiene un diente o dientes infectados? *	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5. ¿Tiene algún diente roto?*	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
6. ¿Tiene la boca seca?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
7. ¿Le sangran las encías cuando se cepilla o usa hilo dental? *	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
8. ¿Ha tenido algún tratamiento de las encías (periodontal)?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
De ser el caso, mencione la fecha de la última visita: _____	
9. ¿Utiliza dentadura postiza completa o parcial?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarlo de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

10. ¿Está embarazada?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
11. ¿Acude al médico regularmente por alguna afección médica grave?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, encierre todas las opciones que correspondan: Cáncer, Diabetes, Enfermedad Renal <input type="checkbox"/> Otro: _____	
12. ¿Está recibiendo actualmente radiación o quimioterapia?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
13. ¿Tiene o le han dicho que tiene una discapacidad mental, de comportamiento, o física?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
14. ¿Estuvo en la sala de emergencias por problemas dentales en el último año?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, explique: _____	
15. ¿Existe alguna circunstancia de carácter no-médico o social que pudiera afectar a su capacidad para recibir atención?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Si la respuesta es sí, marque todas las opciones que correspondan: <input type="checkbox"/> Alimentación <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Transporte <input type="checkbox"/> Otro: _____	
16. ¿Es el inglés su lengua materna?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
De no ser así, indique el idioma que habla: _____	
17. Doy mi consentimiento para recibir mensajes de texto y de correo electrónico de Liberty Dental Plan para ayudar a controlar mi salud bucal.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Celular: _____ Correo electrónico: _____	

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)

**\*Si necesita ayuda para concertar una cita o si tiene dolor, hinchazón, sangrado o una infección póngase en contacto con Liberty para recibir asistencia inmediata llamando al 1-866-609-0418.**

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Si no está firmado por el miembro, seleccione uno:

Padre/madre del menor  Tutor

Otro representante: \_\_\_\_\_

Devuelva este formulario a: Liberty Dental Plan of Nevada, P.O. Box 401086,  
Las Vegas, NV 89140

Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al 1-866-609-0418/  
TTY: 1-877-855-8039. Liberty está aquí para ayudarle de lunes a viernes,  
de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Visítenos en línea en

[www.libertydentalplan.com/NVMedicaid](http://www.libertydentalplan.com/NVMedicaid)