

PREGUNTAS FRECUENTES

PLANES DE PREPAGO PARA GRUPOS

¿Sabe usted cómo empezar a gozar de sus beneficios dentales?

Llame al centro dental indicado en su tarjeta de identificación y pida una cita. El centro dental conoce los pormenores de sus beneficios y recaudará conforme a los mismos. Si en su tarjeta de identificación no consta un centro dental, por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 995-4124.

¿Sabía usted que no es necesario tener una tarjeta de identificación (ID) para cada miembro de su familia?

El centro dental que usted eligió al llenar la forma de enrolamiento tiene un listado que es enviado mensualmente al centro dental, en el cual consta su nombre y el de sus familiares electos.

¿Sabía usted que antes de recibir cualquier tratamiento, usted tiene que notificar a Golden West sobre su selección de dentista general?

Usted debe acercarse al centro médico al que ha sido asignado (indicado en su tarjeta de identificación ID). Si usted desea acercarse a un centro dental distinto, usted debe llamar al (800) 995-4124 y hablar con el Representante de Servicios a Miembros. Usted tiene la opción de cambiar de centro dental avisándonos con anticipación, hasta el día 20 del mes, de tal forma que la cobertura inicie en su nuevo centro desde el primero del siguiente mes.

¿Sabe usted como cambiarse del centro dental, que fue inicialmente asignado, a otro?

Por favor solicite nuestro más reciente directorio de centros dentales llamando al Departamento de Servicios a Miembros, al (800) 995-4124, o en su defecto, usted puede ingresar a nuestra página web www.goldenwestdental.com y obtener el listado más reciente de nuestros centros dentales. Una vez que usted a realizado su selección, usted puede cambiarse de centro dental, anticipándonos hasta el día 20 del mes. Usted podrá visitar su nuevo centro dental a partir del primero del siguiente mes. Usted está limitado a realizar cambios de centro una vez por mes, por lo tanto, es importante contactarse con el centro dental y averiguar sobre la conveniencia de las horas de atención y que concuerden con su horario, antes de realizar su elección.

¿Sabía usted que miembros de su familia pueden ser asignados a distintos centros dentales?

Cada familia tiene la opción de seleccionar hasta un máximo de tres centros en distintas ubicaciones: dental, ortodoncia, y visión (un médico por miembro, hasta tres por familia). Por favor comuníquese con nuestro Departamento de Servicios a Miembros e indique sus selecciones adicionales.

¿Sabe usted cuán rápido puede obtener una cita?

*La hora en que se le pueda atender depende del tipo de servicio que ha sido determinado por el dentista. Si usted está dispuesto a aceptar **la primera cita disponible**, seguramente el dentista le podrá atender en 3 a 6 semanas. Recuerde, ciertas horas son muy populares para hacer citas, y por lo tanto, obtener una cita a dichas horas puede tomar más tiempo.*

¿Sabe usted qué expectativas tiene de su primera cita?

Por lo general, en su primera visita se incluye la toma de rayos-x y un examen oral. Luego, su Dentista Golden West dispondrá el mejor tratamiento para usted, basándose en sus necesidades dentales más inmediatas. Normalmente, se requiere una cita adicional para realizar la limpieza de su dentadura.

¿Sabía usted que hay varios niveles de limpieza?

La mayoría de planes consideran una sola limpieza de rutina (profilaxis) cada seis meses, según la recomendación de su dentista general. Sin embargo, dependiendo de la condición de sus encías y la cantidad de placa y sarro, es posible que se requiera remover el sarro existente en la superficie de las raíces, por debajo de la línea de la encía. Siendo este un procedimiento más complejo, puede que requiera un pago compartido. Su dentista le explicará el procedimiento que sea necesario.

¿Sabe usted lo que tendría que pagar?

Antes de visitar a su dentista, infórmese bien sobre su plan de beneficios. La cobertura de servicios, limitaciones y excepciones está debidamente definida en el Panfleto en el consta una copia de su Contrato y Evidencia de Cobertura y Programa de Pagos Compartidos. Le recomendamos llevar con usted su Programa de Pagos Compartidos a su cita con el centro dental. Su centro dental es responsable por revisar con usted, su plan de tratamiento y la porción que le correspondería pagar a usted antes de iniciar el tratamiento. Además, usted tiene la opción de pedir una copia escrita del plan de tratamiento para luego compararlo con su panfleto de beneficios. Sus pagos compartidos se vencen al momento de recibir el tratamiento.

¿Sabe usted cómo aprovechar al máximo su cobertura?

El cuidado preventivo, las visitas regulares a su centro dental, y un conocimiento de cómo está estructurado su plan de beneficios, son pasos importantes para mantener una dentadura sana y minimizar sus gastos varios y los de su familia. Sin embargo, aún cuando optimizado, ningún plan dental cubre todo. La cobertura dental está basada en el concepto de compartir costos con el paciente, lo cual induce a que el paciente se convierta en un mejor consumidor de servicios dentales, y a la vez, hace que las primas se mantengan dentro de lo razonable.

¿Sabe usted porqué su centro dental cobra un recargo por esterilización?

La ley requiere que su centro dental cumpla con ciertos estándares para controlar infecciones. Muchos centros dentales, y no solamente aquellos que pertenecen a nuestros centros dentales, han adoptado una política de cobrar un monto nominal, a veces conocido como recargo por esterilización, con el fin de sufragar el costo de las nuevas leyes que les han sido impuestas. El recargo por esterilización no es uno de sus beneficios. Están cubiertos únicamente aquellos procedimientos listados en su programa de beneficios.

¿Sabe usted qué hacer en caso de requerir un especialista?

En el supuesto caso de que su Dentista General de Golden West establezca la necesidad de servicios por parte de un especialista, ella presentará a Golden West una solicitud en ese sentido. Una vez aprobada dicha solicitud, usted será referido a un Especialista de Golden West. Por favor, revise en su Contrato y Evidencia de Cobertura, la información específica y pertinente a sus beneficios en cuanto al especialista se refiere.

¿Sabe usted a quién llamar en caso de tener preguntas sobre la facturación por parte de su centro dental?

Usted puede pedir a su centro dental un detalle de los cargos pertinentes a su plan de tratamiento. Compare esos cargos con su programa de pagos compartidos (que fue enviado con su tarjeta de identificación ID). Si usted considera que los cargos no concuerdan, usted debería llamar a su centro dental y pedir una aclaración. De requerir información adicional, por favor contacte a nuestro Departamento de Servicios a Miembros al (800) 995-4124.

¿Sabe usted qué hacer en el caso de una emergencia dental?

Antes de nada, contacte al centro dental al que usted ha sido asignado y que consta en su tarjeta de identificación. En caso de requerir asistencia adicional, comuníquese con nosotros al (800) 995-4124; tenemos un representante disponible las 24 horas del día para ayudarle con sus emergencias dentales.

¿Sabe usted qué hacer si se encuentra fuera de la ciudad?

Si usted se encontrare fuera de la ciudad (50 o más millas de su casa), usted tiene la opción de visitar a cualquier dentista, siempre y cuando se trate de una emergencia. En ese caso, Golden West le reembolsará hasta \$50.00 por el tratamiento emergente realizado por un dentista. Se entiende que un tratamiento de emergencia es únicamente para aliviar el dolor inmediato. Usted tendría que volver a su centro dental preasignado, para continuar con cualquier tratamiento subsiguiente.

¿Sabe usted si tiene beneficios para la vista?

Su tarjeta de identificación le indica si tiene o no beneficios para la vista. Si no está seguro, por favor comuníquese con nuestro Departamento de Servicios a Miembros. Para aprovechar de sus beneficios, usted debe visitar a los centros de visión listados en nuestro directorio. Si usted aún no ha elegido un centro de visión, una vez que lo haga, por favor comuníquese con nuestra oficina al (800) 995-4124. El centro de visión asignado a usted será confirmado por nuestros Representantes de Servicios a Miembros.