



# MASSHEALTH DENTAL BENEFIT HANDBOOK

**JANUARY 1, 2021**



**This information is important. It should be translated right away.  
We can translate it for you free of charge.  
Call us at 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648).**

---

Esta información es importante y debe ser traducida inmediatamente. Podemos traducirla para usted gratuitamente. Llámenos al 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Spanish)

Esta informação é importante. Deverá ser traduzida imediatamente. Nós podemos traduzí-la para você gratuitamente. Entre em contato conosco no 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Brazilian Portuguese)

此處的資訊十分重要，應立即翻譯。我們可以免費為您翻譯。請撥打電話號碼 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648)，與我們聯繫。(Chinese)

Enfòmasyon sa enpòtan. Yo fèt pou tradwi li tou swit. Nou kapab tradwi li pou ou gratis. Rele nou nan 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Haitian Creole)

Những tin tức này thật quan trọng. Tin tức này cần phải thông dịch liền. Chúng tôi có thể thông dịch cho quý vị miễn phí. Xin gọi cho chúng tôi tại số 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Vietnamese)

Эта информация очень важна. Ее нужно перевести немедленно. Мы можем перевести ее для вас бесплатно. Позвоните нам по телефону 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Russian)

هذه المعلومات هامة. يجب ترجمتها فوراً. يمكننا ترجمتها لك مجاناً. اتصل بنا على الرقم 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Arabic)

នេះគឺជាព័ត៌មានសំខាន់ៗ វាគួរតែបកប្រែឱ្យបានឆាប់រហ័ស។ យើងអាចបកប្រែវាសំរាប់អ្នក ដោយឥតគិតថ្លៃឡើយ។ សូមទូរស័ព្ទមកយើង តាមលេខ 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) (Cambodian)

Cette information est importante. Prière de la traduire immédiatement. Nous pouvons vous la traduire gratuitement. Appelez-nous au 1-800-841-2900 (ATS: 1-800-497-4648). (French)

Questa informazione è importante. Si preghi di tradurla immediatamente. Possiamo tradurla per voi gratuitamente. Chiammate all 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Italian)

이 정보는 중요합니다. 이는 즉시 번역해야 합니다. 저희는 귀하를 위해 이를 무료로 번역해드릴 수 있습니다. 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) (으)로 전화 주십시오. (Korean)

Αυτή η πληροφορία είναι σημαντική και πρέπει να μεταφραστεί άμεσα. Μπορούμε να τη μεταφράσουμε για εσάς δωρεάν. Καλέστε μας στον αριθμό 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Greek)

To jest ważna informacja. Powinna zostać niezwłocznie przetłumaczona. My tłumaczymy dla Państwa bezpłatnie. Prosimy do nas zadzwonić pod nr 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Polish)

यह जानकारी महत्वपूर्ण है। इसका अनुवाद भलीभांति किया जाना चाहिए। हम आपके लिए इसका अनुवाद नशुल्क कर सकते हैं। हमें 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) पर कॉल करें। (Hindi)

આ માહિતી મહત્વની છે. તેનું તરત જ અનુવાદ થવું જોઈએ. અમે વાંચી મૂલ્યે તમારા માટે તેમ કરી શકીએ છીએ. અમને 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) પર કોલ કરો. (Gujarati)

ຂໍ້ມູນນີ້ສຳຄັນ. ມັນມີຄວາມຈຳເປັນຕ້ອງແປເລີຍ. ພວກເຮົາສາມາດຊ່ວຍແປໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທຫາພວກເຮົາໄດ້ທີ່ 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). (Lao)

---

**This information is available in alternative formats such as braille and large print. To get a copy, please call us at 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648).**

MassHealth complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, religion, creed, sexual orientation or sex (including gender identity and gender stereotyping). MassHealth does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, religion, creed, sexual orientation or sex (including gender identity and gender stereotyping).

### MassHealth provides

- Free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, braille, accessible electronic formats, and other formats)
- Free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact us at 1-800-841-2900, (TTY: 1-800-497-4648).

If you believe that MassHealth has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, religion, creed, sexual orientation, or sex (including gender identity and gender stereotyping), you can file a grievance with: Section 1557 Compliance Coordinator, 1 Ashburton Place, 11th Floor, Boston, Massachusetts 02108, Phone: (617) 573-1704, TTY: (617) 573-1696, Fax: (617) 889-7862, or e-mail at: [Section1557Coordinator@state.ma.us](mailto:Section1557Coordinator@state.ma.us). You can file a grievance in person or by mail, fax, or e-mail. If you need help filing a grievance, the Section 1557 Compliance Coordinator can help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, by mail at U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, or by phone at 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD). Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Serving the MassHealth Program\*



Dear MassHealth Member,

We have important information about the MassHealth dental program that you need to know.

MassHealth has contracted with Dental Service of Massachusetts, Inc. (DSM) to manage the MassHealth dental program. DSM and its subcontractor, DentaQuest, LLC (DentaQuest) will work with MassHealth to help improve the MassHealth dental benefit. Some of the things DSM/DentaQuest will do include:

- working to increase the number of MassHealth dental providers;
- helping you find a MassHealth dental provider near where you live;
- helping you schedule an appointment with a MassHealth dental provider if needed;
- providing you with information about the best ways to care for your teeth and maintain good oral health; and
- answering questions about your MassHealth dental benefit.

You will need to call the Dental Customer Service team at the telephone number listed in this booklet for your questions about MassHealth dental benefits. You should continue to call MassHealth Customer Service if you have questions about any of your other MassHealth benefits. Please read this booklet carefully and keep it handy. It contains important information about your MassHealth dental benefit.

### The MassHealth Dental Program

\*DentaQuest, LLC is subcontractor to Dental Service of Massachusetts, Inc.

## Need help?

Get answers right now through the MassHealth Member portal!

Visit us at [www.masshealth-dental.net](http://www.masshealth-dental.net)

## TABLE OF CONTENTS

Information about Your Dental Benefit.....	4
Dental Services Covered by MassHealth.....	5
How to Find a Dentist.....	7
Making Dental Appointments.....	9
What to Do in an Emergency.....	10
Your Rights and Responsibilities.....	11
What if I Have Questions?.....	12
When and How to File a Complaint.....	13
When and How to File an Appeal.....	14
Assurance of Non-Discrimination.....	14
Helpful Dental Tips.....	15

## INFORMATION ABOUT YOUR DENTAL BENEFIT

Dental care is one of many benefits available to children and adults who are eligible for MassHealth. In general, you are eligible for the dental benefit if you are enrolled in one of the following coverage types:

- MassHealth Standard
- MassHealth CommonHealth
- MassHealth Family Assistance
- CarePlus
- MassHealth Limited (emergency services only)
- Children’s Medical Security Plan

The MassHealth dental program regulations at 130 CMR 420.000 and 450.105 describe the dental benefit, service limitations, and member eligibility. This booklet gives you a general overview of the dental benefit and explains the importance of maintaining good oral health.

Call the Dental Customer Service telephone number below to speak with a representative if there is something you do not understand, if you have any questions about your MassHealth dental benefit, or if you need help finding a MassHealth dentist.

**Dental Customer Service**  
**1-800-207-5019**

**TTY: 1-800-466-7566**

(for people with partial or total hearing loss)

8:00 A.M. to 6:00 P.M.

Monday through Friday

## DENTAL SERVICES COVERED BY MASSHEALTH

### Services for Children (Members under Age 21)

The Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment (EPSDT) program is designed to provide comprehensive and continuous health care to prevent illness and disability for MassHealth members under age 21. EPSDT helps to create awareness and value of preventive well-child care services such as dental care. Members under age 21 enrolled in MassHealth are eligible for all medically necessary dental services.

MassHealth members under age 21 enrolled in Family Assistance and Limited are covered for medically necessary dental services according to the coverage type.

Routine exams are visits to the dentist for a dental checkup. Dental checkups are an important part of your child's overall health. The dentist will look in your child's mouth to see if your child's teeth, gums, and bones supporting the teeth are healthy. At this time, the dentist will see if your child needs other dental services. Sometimes during the checkup the dentist will clean your child's teeth and take X rays.

Dental services may include relief of pain and infection, teeth fillings, and preventive services such as cleanings to maintain good dental health. A dental screening is part of a physical exam your child gets during a wellchild checkup, but it does not take the place of an exam by a dentist. Your child should begin going to the dentist at the eruption of the first tooth and no later than 12 months.

Dental services that are available to your child according to coverage type include:

Oral exams (2 times per calendar year)	Space maintainers
X rays	Oral surgery
Cleanings (2 times per calendar year)	Extractions (tooth-pulling)
Fluoride (every 90 days)	Anesthesia
Sealants (on permanent molars)	Crowns
Braces (if qualified)	Fillings
Root canal treatments	Any other medically necessary dental service

Some services may need to be approved by MassHealth before the dentist can provide them. The dentist will know which services these are and will request approval if he or she feels that you need these services. You do not need to do anything to request approval.

### Services for Adults (Members Aged 21 and Older)

MassHealth members aged 21 and older are eligible for dental services performed by a MassHealth dentist. Adult members who are determined by the Department of Developmental Services (DDS) to be DDS Clients receive a different dental benefit package than Adults who are not DDS Clients. Examples of covered dental services for adults include:

#### (Non-DDS Members)

Oral exams (2 times per calendar year)	Some Oral Surgery (such as removal of impacted teeth, biopsies, soft-tissue surgery)
X rays	Extractions (tooth-pulling)
Cleanings (2 times per calendar year)	Anesthesia
Fillings	Dentures
Some periodontal (gum) services	Crowns
Root canal treatments	

## (DDS Members)

Oral exams (2 times per calendar year)	Some periodontal (gum) services
X rays	Dentures
Cleanings (2 times per calendar year)	Extractions (tooth-pulling)
Root canal treatment (on front teeth)	Anesthesia
Oral Surgery	Crowns
Fillings	Any other medically necessary dental service

Some services may need to be approved by MassHealth before the dentist can provide the service. The dentist will know which services these are and will request approval if he or she feels that you need these services. You do not need to do anything to request approval.

### **Pregnancy and Oral Health**

During pregnancy, gums may become puffy and sensitive, and may even bleed when you brush your teeth. Women with cavities and poor oral health may be more likely to have small babies and to give birth earlier. There are simple ways to improve your oral health, such as brushing your teeth twice a day, flossing every day, and seeing a dentist, especially if you are pregnant. Keeping your teeth clean will help to avoid these problems. Talk to your dentist about your oral health.

## **HOW TO FIND A DENTIST**

### **Dental Customer Services**

MassHealth will pay for covered dental services only if they are provided by dental providers enrolled in MassHealth. Dental customer service representatives can help you find a MassHealth dental provider who is taking new patients and can even help you schedule an appointment. To speak with a dental customer service representative, call Dental Customer Service at **1-800-207-5019**. When you call, you should have these items ready:

- a pen or pencil
- some paper
- your address, including zip code
- your daytime telephone number
- information about any special needs you may have
- your (or your child's) MassHealth card

### **MassHealth Dental Provider Directory**

Dental customer service representatives can give you a list of dentists who are enrolled in MassHealth. The list is called the MassHealth Dental Provider Directory. This directory is updated regularly as new information is received. You can view the directory yourself on the Internet at [www.masshealth-dental.net](http://www.masshealth-dental.net). You can also call the toll-free Dental Customer Service line at **1-800-207-5019** to find out if a dentist is listed in the directory.

### **On the Web: Find-A-Provider**

It is easy for you to find a dentist quickly in your area. Go to the MassHealth dental Web site at [www.masshealth-dental.net](http://www.masshealth-dental.net). Click on Find a Provider and fill in the information requested, such as your zip code, city, or town. You can also search for a dental specialist. A list of MassHealth dental providers and specialists in your area will be displayed. Just review the list and call any one of the providers listed to make an appointment.

### **Intervention Services**

If you need extra help finding a dentist, the dental customer service representative may connect you to an intervention service specialist. Even if you do not need help finding a dentist, an intervention service specialist may contact you to:

- provide information on the importance of getting oral health care;
- explain dental office procedures, such as the need to call your dentist to cancel an appointment;
- remind you about an appointment; or
- encourage you to seek follow-up care.

## MAKING DENTAL APPOINTMENTS

When you call the dentist to make an appointment, you should have these items ready:

- a pen or pencil
- some paper
- your (or your child's) MassHealth card
- a calendar

Tell the dentist's office that you want to make an appointment to see the dentist, and whether you or your child need a checkup, or if you are having a problem. See which dates and times the dentist has available that work best for you. Write down the appointment date and time on your calendar.

When the date of your (or your child's) appointment comes, allow plenty of time to get to the office a few minutes early to check in and fill out any needed paperwork. If you have been going to a different dentist, please ask that dentist to send your dental records to your new dentist. It is best to do this as soon as you have an appointment scheduled with your new dentist to allow time to get the records.

If you are not able to keep your dental appointment, call the dentist's office as soon as possible to let them know that you or your child(ren) will not be coming and to make another appointment. By calling to cancel an appointment, someone else can get the services they need. If you don't call, your appointment time is wasted.

**Some dental offices have a policy that they can refuse to treat patients who do not call to cancel an appointment or who cancel too many times.** You do not want this to happen to you. It is important to your health that you go to your dental appointments.

Your dentist will need to verify your or your child's MassHealth eligibility status each time you visit the dentist, so please bring your MassHealth card with you. Report the loss or theft of your MassHealth card to

MassHealth Customer Service at 1-800-841-2900 right away. Call this number for all your questions about the MassHealth program, except dental. **For dental issues**, call Dental Customer Service at **1-800-207-5019**.

## WHAT TO DO IN AN EMERGENCY

You or your child(ren) can also see a MassHealth dentist for dental emergencies. You should ask your or your child's dentist how to contact him or her in an emergency. The dentist may have a different telephone number to call for dental emergencies.

If you are away from home during an emergency, call Dental Customer Service at 1-800-207-5019 for help finding a participating dentist in the area.

### What if I Need Transportation?

You may be eligible for transportation to your or your child's dental appointment through MassHealth. Contact MassHealth Customer Services to get information about whether transportation services to and from the dentist are covered under your coverage type. Transportation always requires approval ahead of time. If you need transportation to the dental appointment, and are eligible for transportation, the dentist will request approval from MassHealth. Make sure to tell the dentist when you make the appointment that you will need transportation. If transportation is approved for your or your child's dental appointment, you will get a letter telling you everything that you will need to know to make arrangements. If MassHealth denies the request for transportation, you will get a letter telling you that you can appeal the decision.

## YOUR RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

As a member of MassHealth, you have the **right** to:

- be treated with respect, dignity, and privacy;
- receive information about MassHealth and the dental services available to you;

- choose a provider from the MassHealth Dental Provider Directory;
- refuse care from a specific dentist;
- make decisions about your dental care;
- file a complaint or an appeal about a dental provider or the MassHealth Dental Program;
- have access to your dental records;
- not be discriminated against by the dental provider on the basis of age, sex, race, physical or mental disability, national origin, ethnicity, religion, sexual orientation, genetic information, source of payment or type, or degree of illness or condition;
- have your health and dental information kept private in accordance with state and federal laws; and
- receive information about changes in MassHealth dental benefits.

As a MassHealth member, you are **responsible** for:

- making sure you use your MassHealth dental benefit;
- asking questions if you do not know or understand anything about your dental benefit;
- listening to the dentist and following instructions about the care of your teeth;
- making and keeping dental appointments;
- contacting your dental and transportation providers as early as possible if you have to cancel your appointment;
- showing your or your child's MassHealth ID card and any other insurance card every time you go to the dentist;
- making sure you are the only person who uses your MassHealth ID card and letting MassHealth know if it is lost or stolen;
- answering questions about your health and the health of your child(ren) that will help your dentist take care of you and them;
- telling your dentist if you were seen by another dentist recently;
- requesting that your dental records be sent to your new dentist;

- informing MassHealth Customer Service as soon as possible if:
  - your address or phone number changes;
  - you have a new baby or your family size changes;
  - you (or an immediate family member) lose your job, get a new job, or have other insurance; or
  - your or your child's name changes.

## WHAT IF I HAVE QUESTIONS?

You may call or write Dental Customer Service if you have any questions or comments about your MassHealth dental benefit, including:

- how to find a MassHealth dentist or specialist;
- the dental services available to you or your child(ren) as a MassHealth member;
- information about preventive well-child care and EPSDT services;
- oral health care and the importance of taking care of your teeth;
- when your child should start to visit a dentist;
- the MassHealth rules about the dental benefit; and
- this Dental Benefit Booklet and other information sent to you.

Call Dental Customer Service at **1-800-207-5019** with your questions or comments. Dental customer service representatives will make every effort to respond to your questions during your phone call. If the representative cannot completely respond to your questions on the phone, he or she will call or write you back within one business day of your call.

If you prefer, you may write to Dental Customer Service at:

Member Services  
 MassHealth Dental Program  
 PO Box 2906  
 Milwaukee, WI 53201-2906



You may also **e-mail** us at **member@masshealth-dental.net**. Use this email address only for general questions. Since we cannot guarantee the security of the information that you e-mail to us before it arrives in our offices, please do not include your name, or MassHealth ID number in the email.

You may also visit the MassHealth dental Web site at **www.masshealth-dental.net** for more information about your dental benefits.

## WHEN AND HOW TO FILE A COMPLAINT

A complaint is when you call or send a letter to tell us you are not happy with a service you received or a decision made about your or your child's dental care other than a denial or reduction of dental services.

If you have a complaint, you can call Dental Customer Service at **1-800-207-5019** and tell an intervention services specialist your complaint. The intervention services specialist will fill out a complaint form for you, or you can ask that a complaint form be mailed to you. Return completed complaint forms to the following address:

Intervention Services  
MassHealth Dental Program  
P.O. Box 9708  
Boston, MA 02114-9708

Once we receive your complaint, an intervention services specialist will begin to investigate the problem. He or she may need to call you or your dentist to get information. You will get a response in no more than 10 working days from the date we received your complaint.

## WHEN AND HOW TO FILE AN APPEAL

If you disagree with a decision MassHealth made about your dental benefit, you have the right to file an appeal and request a fair hearing. To file an appeal, or to request help filing an appeal, contact Dental Customer Service at 1-800-207-5019. You have 30 days after you receive a decision about your benefit to file an appeal.

You will need to fill out a Fair Hearing Request Form which can be found on the dental Web site at: [www.masshealth-dental.net](http://www.masshealth-dental.net).

You should make a copy of your Fair Hearing Request Form for yourself and mail the original to:

Board of Hearings  
Office of Medicaid  
100 Hancock Street, 6th Floor  
Quincy, MA 02171

This address is also listed on the Fair Hearing Request Form. Hearing requests may also be faxed to: **1-617-210-5820**.

At least 10 calendar days before the fair hearing, the Board of Hearings will send you a notice telling you the date, time and place of the hearing. If you disagree with the hearing officer's decision, you may submit an appeal for judicial review with the Superior Court within 30 days of the receipt of the Board of Hearings decision.

## ASSURANCE OF NON-DISCRIMINATION

You may not be treated a different way because of your age, sex, race, physical or mental disability, national origin, ethnicity, religion, sexual orientation, genetic information, source of payment or type, or degree of illness or condition. If you feel you have been treated differently because of this, please call Dental Customer Service at 1-800-207-5019.

## HELPFUL DENTAL TIPS

- Brush your teeth twice a day.
- Clean between your teeth every day with dental floss.
- Visit the dentist for a checkup every six months.
- Remember that good dental care for your baby starts during your pregnancy and continues throughout their life.
- Never allow your child to fall asleep with a bottle of milk, formula, fruit juice, or sweetened drinks in his or her mouth.
- Keep your dental appointments.
- Limit sweets and sodas.
- Remember that good dental health is very important to pregnant women and their unborn children too. The health of a mother's gums can affect her unborn baby's overall health.
- Be sure to call Dental Customer Service if you have any questions or need any information about your dental benefit at 1-800-207-5019.

## Folleto de beneficios

Enero 1, 2021



Al servicio del programa MassHealth\*

Estimado miembro de MassHealth:

Tenemos información importante sobre el programa dental MassHealth que debe conocer.

MassHealth ha contratado a Dental Service of Massachusetts, Inc. (DSM) para administrar el programa dental de MassHealth. DSM y su subcontratista, DentaQuest, LLC (DentaQuest) trabajarán junto con MassHealth para mejorar los beneficios dentales de MassHealth. Algunas de los servicios que DSM y DentaQuest brindarán incluyen:

- trabajar para aumentar la cantidad de proveedores dentales de MassHealth;
- ayudarlo a encontrar un proveedor dental de MassHealth cerca de donde usted vive;
- ayudarlo a programar una cita con un proveedor dental de MassHealth si es necesario;
- proporcionarle información sobre las mejores maneras de cuidar sus dientes y de mantener una buena salud bucal; y
- responder a preguntas sobre sus beneficios dentales de MassHealth.

Si tiene preguntas sobre los beneficios dentales de MassHealth, debe llamar al equipo de Servicio de Atención al Cliente Dental al número de teléfono que se indica en este folleto. Si tiene preguntas adicionales sobre cualquier otro de sus beneficios de MassHealth, debe llamar al Servicio de Atención al Cliente de MassHealth. Lea este folleto detenidamente y téngalo a mano. Contiene información importante sobre su beneficio dental MassHealth.

### El programa dental de MassHealth

\*\*DentaQuest, LLC, es subcontratista de Dental Service of Massachusetts, Inc.

### ¿Necesita ayuda ahora?

Obtenga respuestas ahora mismo en el portal para miembros de MassHealth.

Visítenos en [www.masshealth-dental.net](http://www.masshealth-dental.net)

## ÍNDICE

Información sobre sus beneficios dentales.....	19
Servicios dentales cubiertos por MassHealth.....	20
Cómo encontrar un dentista.....	22
Cómo solicitar citas con el dentista.....	24
Qué hacer en caso de emergencia.....	25
Sus derechos y responsabilidades.....	25
Qué hacer si tiene preguntas.....	26
Cuándo y cómo presentar una queja (reclamo).....	28
Cuándo y cómo presentar una apelación.....	28
Garantía de no discriminación.....	29
Consejos dentales útiles.....	29

## INFORMACIÓN SOBRE SUS BENEFICIOS DENTALES

El cuidado dental es uno de los muchos beneficios disponibles para niños y adultos que son elegibles para MassHealth. En general, usted es elegible para los beneficios dentales si está inscrito en uno de los siguientes tipos de cobertura.

- MassHealth Standard
- MassHealth CommonHealth
- MassHealth Family Assistance
- CarePlus
- MassHealth Limited (solo servicios de emergencia)
- Children's Medical Security Plan

Las reglamentaciones del programa dental de MassHealth, según se indican en 130 CMR 450.105 y 420.000 describen los beneficios dentales, las limitaciones del servicio y la elegibilidad del miembro. Este folleto presenta un resumen general de los beneficios dentales y explica la importancia de mantener una buena salud oral.

Llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al número de teléfono que se indica a continuación para hablar con un representante si hay algo que no entienda, si tiene preguntas sobre los beneficios dentales de MassHealth o si necesita ayuda para encontrar un dentista de MassHealth.

**Servicio de Atención  
al Cliente Dental**

**1-800-207-5019**

**TTY: 1-800-466-7566**

(para personas con pérdida auditiva parcial o total)

De 8:00 a.m. a 6:00 p.m.,  
de lunes a viernes

## SERVICIOS DENTALES CUBIERTOS POR MASSHEALTH

### Servicios para niños (miembros menores de 21 años)

El programa de exámenes de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT, Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment) está diseñado para proporcionar cuidado de la salud integral y continuo para prevenir enfermedades y discapacidades para menores de 21 años afiliados a MassHealth. EPSDT ayuda a crear conciencia y fomentar el valor de los servicios de atención preventiva de niños, tales como el cuidado dental. Todos los afiliados a MassHealth menores de 21 años son elegibles para todos los servicios dentales que sean necesarios por razones médicas.

Los miembros de MassHealth menores de 21 años inscritos en las coberturas Family Assistance y Limited están cubiertos para los servicios dentales médicamente necesarios según el tipo de cobertura.

Los exámenes de rutina son visitas al dentista para un chequeo dental. Los chequeos dentales son una parte importante de la salud general de su hijo. El dentista revisará la boca de su hijo para determinar si los dientes, las encías y los huesos que sostienen los dientes están sanos. En ese momento, el dentista determinará si su hijo necesita otros servicios dentales. A veces, durante el chequeo, el dentista limpia los dientes de su hijo y toma radiografías.

Los servicios dentales pueden incluir el alivio del dolor y de infecciones, empastes y servicios preventivos, tales como limpiezas para mantener una buena salud dental. Una evaluación dental es parte de un examen físico que su hijo recibe durante la consulta preventiva con el pediatra, pero no reemplaza a un examen realizado por un dentista. Su hijo debería comenzar a ir al dentista tan pronto vea la erupción del primer diente pero no más tarde de los 12 meses de edad.

Los servicios dentales que están disponibles para su hijo según el tipo de cobertura incluyen:

Exámenes bucales (2 veces por año calendario)	Espaciadores
Radiografías	Cirugía bucal
Limpiezas (2 veces por año calendario)	Empastes
Floruro (cada 90 días)	Extracciones (sacarse dientes)
Selladores (en muelas permanentes)	Anestesia
Aparatos de ortodoncia (si reúne los requisitos)	Coronas
Tratamientos de conducto radicular	Todo otro servicio dental médicamente necesario

Es posible que sea necesario que algunos servicios deban ser aprobados por MassHealth antes de que el dentista le pueda dar ese servicio. El dentista sabe cuáles son estos servicios y pedirá la aprobación si considera que usted los necesita. Usted no necesita hacer nada para solicitar la aprobación.

#### **Servicios para adultos (miembros de 21 años o mayores)**

Los miembros de MassHealth de 21 años o mayores son elegibles para servicios dentales realizados por dentistas de MassHealth. Los miembros adultos que han sido determinados por el Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS) reciben un paquete de beneficios diferente del que reciben los adultos que no son clientes del DDS. Los servicios dentales cubiertos para adultos incluyen:

#### **(Para personas que no están afiliadas al DDS)**

Exámenes bucales (2 veces por año calendario)	Algunas cirugías bucales (como la extracción de dientes retenidos, las biopsias y las cirugías de tejido blando)
Radiografías	Extracciones (sacarse dientes)
Limpiezas (2 veces por año calendario)	Anestesia
Empastes	Dentaduras postizas
Algunos servicios periodontales (para las encías)	Coronas
Tratamiento de conducto radicular	

#### **(Para personas que son miembros del DDS)**

Exámenes bucales (2 veces por año calendario)	Algunos servicios periodontales (encías)
Radiografías	Dentaduras postizas
Limpiezas (2 veces por año calendario)	Extracciones (sacarse dientes)
Tratamientos de conducto radicular (en dientes frontales)	Anestesia
Cirugía bucal	Coronas
Empastes	Todo otro servicio dental médicamente necesario

Es posible que sea necesario que algunos servicios deban ser aprobados por MassHealth antes de que el dentista le pueda dar ese servicio. El dentista sabe cuáles son estos servicios y pedirá la aprobación si considera que usted los necesita. Usted no necesita hacer nada para solicitar la aprobación.

#### **Embarazo y salud bucal**

Durante el embarazo, las encías pueden hincharse y ser sensibles, e incluso pueden sangrar al cepillarse los dientes. Las mujeres que tienen caries y mala salud bucal tienen más probabilidades de tener bebés pequeños y de que el parto se adelante. Hay formas sencillas de mejorar la salud bucal, por ejemplo, cepillarse los dientes dos veces por día, usar hilo dental todos los días y consultar al dentista, especialmente si está embarazada. Mantener los dientes limpios ayuda a evitar estos problemas. Consulte al dentista sobre su salud bucal.

## **CÓMO ENCONTRAR UN DENTISTA**

#### **Servicios de Atención al Cliente Dental**

MassHealth solo pagará los servicios dentales que son dados por los proveedores dentales que están inscritos en MassHealth. Los representantes del Servicio de Atención al Cliente Dental pueden ayudarlo a encontrar un proveedor dental de MassHealth que esté recibiendo nuevos pacientes, e incluso pueden ayudarlo a hacer una cita. Para hablar con un **representante de este** servicio, llame al

Servicio de Atención al Cliente Dental al **1-800-207-5019**. Cuando llame, deberá tener lo siguiente:

- bolígrafo o lápiz
- papel
- su dirección, incluido el código postal
- su número de teléfono de día
- información acerca de cualquier necesidad especial que pueda tener
- su tarjeta de MassHealth (o la de su hijo)

### **Directorio de proveedores dentales de MassHealth**

Los representantes del Servicio de Atención al Cliente Dental pueden darle una lista de dentistas que están inscritos en MassHealth. Esta lista se llama Directorio de proveedores dentales de MassHealth. Este directorio se actualiza periódicamente a medida que se cuenta con nueva información. Puede ver el directorio en el Internet en [www.masshealth-dental.net](http://www.masshealth-dental.net). También puede llamar al número gratis del Servicio de Atención al Cliente Dental al 1-800-207-5019 para saber si un dentista está incluido en el directorio.

### **En Internet: Find-A-Provider (Encontrar un Proveedor)**

Es fácil encontrar un dentista rápidamente en su área. Visite la página de internet de MassHealth, [www.masshealth-dental.net](http://www.masshealth-dental.net). Haga clic en “Find a Provider” (Encontrar un proveedor) y complete la información solicitada, como código postal, ciudad o pueblo. También puede buscar un especialista dental. Se mostrará una lista de proveedores y especialistas dentales de MassHealth en su área. Simplemente consulte la lista y llame a cualquiera de los proveedores incluidos para hacer una cita.

### **Servicios de intervención**

Si necesita ayuda adicional para encontrar un dentista, el representante del Servicio de Atención al Cliente Dental puede comunicarlo con un especialista de servicios de intervención. Aun si no necesita ayuda para encontrar un dentista, un especialista del servicio de intervención puede comunicarse con usted para:

- darle información sobre la importancia de recibir atención de salud bucal;

- explicarle los procedimientos del consultorio del dentista, como la necesidad de llamar al dentista para cancelar una cita;
- recordarle de sus citas; o
- alentarle para que reciba atención de seguimiento.

## **CÓMO SOLICITAR CITAS CON EL DENTISTA**

Cuando llame al dentista para solicitar una cita, debe tener lo siguiente:

- bolígrafo o lápiz
- papel
- su tarjeta de MassHealth (o la de su hijo)
- un calendario

Explique que desea hacer una cita para consultar al dentista, y especifique si usted o su hijo necesitan un chequeo o tienen un problema. Escuche qué fechas y horarios tiene disponibles el dentista que puedan resultarle más convenientes. Escriba la fecha y la hora de la cita en el calendario.

Cuando llegue la fecha de su cita (o la de su hijo), disponga de suficiente tiempo para llegar al consultorio unos minutos antes para registrarse y completar todo el papeleo necesario. Si antes veía a otro dentista, pídale a ese dentista que le envíe sus registros dentales al nuevo dentista. Es conveniente hacerlo en cuanto haga una cita con el nuevo dentista para que haya tiempo de recibir los registros.

Si no puede cumplir con la cita programada, llame al consultorio del dentista lo más pronto posible para avisar que usted o su hijo no podrán ir, y para hacer otra cita. Al llamar a cancelar la cita, permitirá que otra persona pueda recibir los servicios que necesite. Si usted no llama, se desperdicia el tiempo que fue reservado para su cita.

**Algunos consultorios dentales tienen una póliza de negarse a tratar los pacientes que no llaman para cancelar una cita o que cancelan citas demasiadas veces.** Usted no quisiera que le suceda esto. Es importante para su salud que vaya a sus citas dentales.

Su dentista necesita verificar si usted o su hijo continúan siendo elegibles para MassHealth cada vez que lo visita; por esa razón lleve su tarjeta de MassHealth. Reporte inmediatamente la pérdida o el robo de su tarjeta de MassHealth al Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900. Llame a este número para todas sus preguntas sobre el programa MassHealth, excepto el programa dental. Para **asuntos dentales**, llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al **1-800-207-5019**.

## QUÉ HACER EN CASO DE EMERGENCIA

Usted o sus hijos también pueden ver a un dentista de MassHealth para emergencias dentales. Pregúntele al dentista cómo comunicarse en esos casos. El dentista quizás tenga un número de teléfono diferente para llamarlo en caso de emergencias dentales.

Si en el caso de una emergencia usted no está en su hogar, llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al 1-800-207-5019 para que lo ayuden a encontrar un dentista participante en esa área.

### Qué hacer si necesita transporte

Es posible que sea elegible para que usted o su hijo reciban el beneficio de transporte a la cita dental a través de MassHealth. Comuníquese con los Servicios al Cliente de MassHealth para saber si su tipo de cobertura incluye servicios de transporte hacia y desde el consultorio del dentista. El transporte siempre debe aprobarse con anticipación. Si necesita transporte para ir a la cita dental, y es elegible para transporte, el dentista pedirá la aprobación de MassHealth. Cuando haga la cita, asegúrese de decirle al dentista que necesitará transporte. Si el transporte es aprobada para una cita dental suya o de su hijo, recibirá una carta que le indicará todo lo que necesitará saber para coordinar el servicio. Si MassHealth rechaza la solicitud de transporte, recibirá una carta que le indicará que puede apelar la decisión.

## SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Como miembro de MassHealth, usted tiene derecho a:

- ser tratado con respeto, dignidad y privacidad;

- recibir información sobre MassHealth y los servicios dentales disponibles para usted;
- elegir un proveedor del directorio de proveedores dentales de MassHealth;
- rechazar la atención de un dentista en particular;
- tomar decisiones sobre su cuidado dental;
- presentar una queja (reclamo) o apelación sobre un proveedor dental o el programa dental de MassHealth;
- tener acceso a sus registros dentales;
- no ser discriminado por el proveedor dental por razones de edad, sexo, raza, discapacidad física o mental, nacionalidad de origen, origen étnico, religión, orientación sexual, información genética, origen o tipo de pago, o grado de enfermedad o estado de salud;
- mantener la privacidad de su información dental
- y médica de acuerdo con las leyes estatales y federales, y
- recibir información sobre los cambios en los beneficios dentales de MassHealth.

Como miembro de MassHealth, usted es responsable de:

- asegurarse de usar sus beneficios dentales de MassHealth;
- hacer preguntas si no sabe o no entiende algún aspecto de sus beneficios dentales;
- escuchar al dentista y seguir sus instrucciones sobre el cuidado de sus dientes;
- hacer citas dentales y cumplir con ellas;
- comunicarse con los proveedores dentales y de transporte lo mas pronto posible si debe cancelar una cita;
- presentar la tarjeta de identificación de MassHealth suya o de su hijo, y toda otra tarjeta de seguro cada vez que vayan al dentista;
- asegurarse de ser la única persona que use su tarjeta de identificación de MassHealth y contactar a MassHealth en Si caso de pérdida o robo;

- responder preguntas sobre su salud y la salud de sus hijos que ayuden al dentista a proveer el cuidado necesario;
- informarle al dentista si fue a ver a otro dentista recientemente;
- pedir que sus registros dentales se envíen al nuevo dentista;
- informar al Servicio al Cliente de MassHealth lo posible si:
  - su dirección o número de teléfono cambian;
  - tiene un nuevo hijo o si cambia la cantidad de integrantes de la familia;
  - usted (o un familiar cercano) pierde su trabajo, obtiene empleo o tiene otro seguro; o
  - su nombre o el de su hijo cambian.

## QUÉ HACER SI TIENE PREGUNTAS

Puede llamar o escribir al Servicio de Atención al Cliente Dental si tiene preguntas o comentarios sobre sus beneficios dentales de MassHealth, por ejemplo:

- cómo encontrar un dentista o especialista de MassHealth;
- los servicios dentales disponibles para usted o sus hijos como afiliados a MassHealth;
- la información sobre atención preventiva para niños y los servicios del programa EPSDT;
- la atención de salud bucal y la importancia de cuidarse los dientes;
- cuándo su hijo debe comenzar a visitar al dentista;
- las reglas de MassHealth sobre los beneficios dentales; y
- este Folleto de beneficios dentales y otra información que se le envíe.

Llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al 1-800-207-5019 para hacer preguntas o comentarios. Los representantes de este servicio harán todo lo posible para responder a sus preguntas durante su llamada telefónica. Si los representantes no pueden responder completamente a sus preguntas por teléfono, lo llamaremos nuevamente o le escribiremos en el plazo de un día hábil de su llamada.

Si lo prefiere, puede escribir al Servicio de Atención al Cliente Dental a la siguiente dirección:

Member Services  
 MassHealth Dental Program  
 PO Box 2906  
 Milwaukee, WI 53201-2906

También puede enviarnos un mensaje por correo electrónico a **member@masshealth-dental.net**. Use esta dirección de correo electrónico solamente para preguntas generales. Debido a que no podemos garantizar la seguridad de la información que nos envíe por correo electrónico antes de que llegue a nuestras oficinas, no incluya su nombre ni su número de identificación de MassHealth en el mensaje.

También puede visitar la página de internet dental de MassHealth en **www.masshealthdental** para obtener más información sobre sus beneficios dentales.

## CUÁNDO Y CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA (RECLAMO)

Una queja (reclamo) es cuando usted nos llama o nos manda una carta para informarnos que usted no está satisfecho con un servicio que recibió o con una decisión sobre la atención dental que usted o su hijo recibieron, fuera de un rechazo o una reducción de los servicios dentales.

Si tiene una queja, puede llamar al Servicio de Atención al Cliente Dental al 1-800-207-5019 e informar de su queja a un especialista de intervención. Este especialista llenará un formulario de queja para usted, o bien usted puede pedir que le envíen un formulario de queja por correo. Envíe el formulario ya completado a la siguiente dirección:

Intervention Services  
 MassHealth Dental Program  
 P.O. Box 9708  
 Boston, MA 02114-9708



Tras recibir su queja, un especialista de los servicios de intervención comenzará a investigar el problema. El especialista necesitará llamarle a usted o a su dentista para obtener información. Usted recibirá una respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha en la cual recibamos su formulario de queja.

## CUÁNDO Y CÓMO PRESENTAR UNA APELACIÓN

Si no está de acuerdo con una decisión de MassHealth sobre sus beneficios dentales, tendrá derecho a presentar una apelación y a solicitar una audiencia imparcial. Para presentar una apelación o solicitar ayuda para presentarla, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente Dental al 1-800-207-5019. Usted tiene 30 días después de recibir una decisión acerca de sus beneficios para presentar una apelación.

Deberá completar un formulario de solicitud de audiencia imparcial disponible en la página de internet dental en: [www.masshealth-dental.net](http://www.masshealth-dental.net).

Debe quedarse con una copia del formulario de solicitud de audiencia imparcial y enviar el original por correo a:

Board of Hearings  
Office of Medicaid  
100 Hancock Street, 6th Floor  
Quincy, MA 02171

Esta dirección también está escrita en el formulario de solicitud de audiencia imparcial. Las solicitudes de audiencia también pueden enviarse por fax a: **1-617-210-5820**.

Por lo menos 10 días (de calendario) antes de la audiencia imparcial, la Junta de Audiencias le enviará una notificación para informarle la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. Si no está de acuerdo con la decisión del funcionario de la audiencia, puede presentar una apelación para una revisión judicial ante el Tribunal Superior la revise en el plazo de 30 días a partir de la recepción de la decisión de la Junta de Audiencias.

## GARANTÍA DE NO DISCRIMINACIÓN

Usted no será tratado de manera diferente debido a su edad, sexo, raza, discapacidad física o mental, nacionalidad de origen, origen étnico, religión, orientación sexual, información genética, origen o tipo de pago, o grado de enfermedad o estado de salud. Si usted considera que lo han tratado de manera diferente por estos motivos, llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al **1-800-207-5019**.

## CONSEJOS DENTALES ÚTILES

- Cepílese los dientes dos veces por día.
- Límpiense entre los dientes todos los días con hilo dental.
- Visite al dentista para un chequeo cada seis meses.
- Recuerde que la buena salud dental de su hijo comienza durante el embarazo y continúa durante toda la vida.
- Nunca permita que su hijo se duerma con un biberón de leche, leche de fórmula, jugo de frutas o bebidas dulces en la boca.
- Cumpla con las citas con el dentista.
- Limite los dulces y las gaseosas.
- Recuerde que la buena salud dental es muy importante para las mujeres embarazadas y también para el niño que aun no ha nacido. La salud de las encías de la madre puede afectar la salud general del niño por nacer.
- Asegúrese de llamar al Servicio de Atención al Cliente Dental si tiene preguntas o si necesita información sobre sus beneficios dentales al 1-800-207-5019.





PO Box 2906  
Milwaukee, WI 53201-2906