Sus derechos y responsabilidades

La obtención de servicios de salud dental es un asunto privado. Respetamos su derecho a la privacidad. Usted tiene los derechos y las obligaciones que se mencionan a continuación:

Derechos de los miembros:

Tiene derechos si recibe servicios a través de Hawki. Dichos derechos se enumeran a continuación. Usted tiene derecho a:

1. Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad.
2. Recibir atención sin importar su raza, color, nacionalidad, discapacidad, sexo, religión o edad.
3. Recibir información correcta y fácil de comprender.
4. Presentar una queja sobre nosotros, un dentista o la atención que recibe.
5. Presentar una apelación sobre una medida o decisión que hayamos tomado. Puede solicitar una audiencia estatal imparcial si no está conforme con los resultados de la apelación.
6. Tiene derecho a saber:
 - a) Cómo decide Delta Dental si un servicio está cubierto o si es necesario desde el punto de vista odontológico.
 - b) Quién toma tales decisiones en la oficina de Delta Dental.
7. Conocer los nombres de los dentistas de la red de Hawki.
8. Escoger de una lista de dentistas que sea lo suficientemente amplia de modo que pueda obtener el tipo de atención adecuada cuando la necesite.
9. Participar en todas las decisiones sobre su atención dental y recibir información para tomar estas decisiones.
10. Hablar por usted mismo en relación con todas las opciones de tratamiento, incluido el derecho a negarse a recibir tratamiento.
11. Obtener una segunda opinión de otro dentista sobre el tipo de tratamiento que necesita sin costo alguno.
12. Ser tratado de manera justa por los dentistas de Hawki y otros dentistas.
13. Usted tiene derecho a:
 - Hablar con su dentista en privado.
 - Solicitar que se mantenga la privacidad de sus registros dentales.
 - Solicitar una copia de sus registros dentales.
 - Solicitar que modifiquemos esos registros.
14. Saber que el dentista que le brinda atención puede asesorarle sobre lo siguiente:
 - Estado de salud
 - Cuidado dental
 - Tratamiento
15. Saber que no es responsable de pagar los servicios cubiertos. Los dentistas de Hawki no pueden exigirle que pague ningún otro monto por los servicios cubiertos. Consulte la sección “¿Cuándo debo pagar los servicios?” que se encuentra en la página 17 de este manual.

16. Recibir información en otros formatos, como en español, letra grande, braille, etc. Comuníquese con nosotros a la línea gratuita al 1-800-544-0718. Puede recibir esta información y obtener una traducción verbal en la mayoría de los idiomas sin ningún costo.
17. Obtener coordinación de atención de Delta Dental. Podemos ayudarle a encontrar un dentista o especialista, concertar una cita y encontrar recursos para asegurarnos de que pueda llegar a su cita. Si necesita ayuda con cualquiera de estos asuntos, llámenos al 1-800-544-0718.
18. Recomendar cambios en las políticas y los servicios de Hawki. Puede escribirnos o llamarnos a la línea gratuita al 1-800-544-0718.
19. Recibir servicios sin que se utilice ningún tipo de restricción oclusión como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
20. Ejercer cualquiera de estos derechos sin sufrir consecuencias negativas por parte de sus proveedores o Delta Dental.

Responsabilidades del miembro:

Como miembro de Hawki, usted tiene ciertas responsabilidades. Si cumple con ellas, podrá aprovechar al máximo sus servicios dentales. También nos ayuda a trabajar mejor con usted.

- Deberá presentar su tarjeta de identificación de miembro de Hawki emitida por Delta Dental of Iowa en cada cita con un dentista.
- Debe tratar de tener hábitos saludables, como hacer ejercicio, abstenerse de fumar y llevar una dieta saludable.
- Debe trabajar junto con su dentista para elegir un tratamiento que hayan acordado.
- Si no está de acuerdo con Delta Dental, primero debe intentar resolver este desacuerdo mediante el proceso de queja de Delta Dental que comienza en la página 21 de este manual.
- Debe saber qué cubre y qué no cubre Hawki.
- Debe leer su Manual para miembros a fin de entender cómo funcionan las reglas.
- Si programa una cita, debe intentar llegar al consultorio del dentista a tiempo. Si no puede acudir a la cita, asegúrese de llamar para cancelarla.
- Debe informar de inmediato los casos de uso indebido, abuso y fraude. Estos pueden estar relacionados con Delta Dental, o con otros planes dentales o médicos. Consulte la página 30 de este manual para saber cómo informar los casos de uso indebido, abuso o fraude.