

PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS MIEMBROS SOBRE ODONTOLOGÍA



¿Tiene alguna pregunta? ¡Estamos aquí para responder! Si no encuentra su pregunta, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios al Cliente al 1-800-927-9197.

P. ¿Dónde debo enviar las solicitudes por correo?

R. Envíe las solicitudes por correo a: Mutual of Omaha PO Box 211472 Eagan, MN 55121

P. ¿Dónde puedo obtener información sobre mis beneficios?

R. Mediante su acceso seguro a mutualofomaha.com/dental o llamando a Servicios al Cliente al 1-800-927-9197.

P. ¿Cómo puedo saber cuánto debo por los servicios de odontología?

R. La cantidad que adeuda se detallará en la Explicación de beneficios, a la que podrá acceder cuando inicie sesión en la página de inicio segura para miembros de este sitio web.

P. ¿Cómo recibiré los reintegros?

R. Un dentista de la red presentará su solicitud y nosotros haremos el reintegro directamente. Es posible que usted deba pagar cualquier coseguro, copago o deducible que se adeude al dentista. Si elige atenderse con un dentista que no participa en la red, puede que usted deba encargarse de todos los pagos y gastos adeudados al dentista en el momento del tratamiento. También es posible que usted deba enviarnos el formulario de solicitud. En la mayoría de los casos, le enviaremos directamente el reintegro de los servicios cubiertos que haya prestado un dentista no participante. Los formularios de solicitud se pueden imprimir desde la sección Forms (Formularios) de este sitio web.

P. ¿Necesito una aprobación previa para un procedimiento odontológico importante?

R. No exigimos una aprobación previa para los servicios prestados, pero recomendamos calcular los servicios antes del tratamiento para cualquier plan de tratamiento que no sea de emergencia que cueste 300 USD o más. Esto nos permite informar a usted y a su proveedor, antes de que se haga el procedimiento, si se trata de un procedimiento cubierto y cuál será el reintegro de dicho procedimiento. Esto ayuda a evitar confusiones antes de realizar un tratamiento dental. Consulte esta opción con su dentista.

P. ¿Mi plan cubre odontología estética y ortodoncia?

R. Los planes dentales grupales de Mutual of Omaha no cubren los servicios estéticos. La ortodoncia es una opción de beneficios que se ofrece como un servicio en muchas opciones de planes. Puede comunicarse con nuestro Departamento de Servicios al Cliente al 1-800-927-9197 para revisar los beneficios de odontología de su grupo.

P. ¿Qué pasa si no estoy satisfecho con la atención odontológica que recibí o quiero presentar una queja?

R. Usted puede presentar una queja ante Mutual of Omaha sobre cualquier problema de calidad de la atención que tenga. Detalle su queja por escrito y envíela por correo a: Mutual of Omaha A/A: Appeals and Grievances PO Box 211472 Eagan, MN 55121

P. ¿Cómo puedo encontrar un dentista participante de Mutual of Omaha o consultar si mi dentista actual es un dentista participante de Mutual of Omaha?

R. Puede ver una lista de los dentistas participantes en línea visitando la sección Find a Dentist (Encuentre un dentista) de este sitio web o llamando a nuestro Departamento de Servicios al Cliente al 1-800-927-9197.

P. ¿Cuáles son las ventajas de atenderse con un dentista participante?

R. La principal ventaja es que usted ahorrará costos. Los dentistas de nuestra red acordaron aceptar nuestras asignaciones como pago total por los servicios prestados bajo su plan. Otra ventaja es que los consultorios odontológicos participantes presentarán todas las solicitudes por usted y le pagaremos directamente al dentista. Usted solo debe pagar cualquier deducible, coseguro o servicio no cubierto.

P. Mi dentista no es un dentista participante. ¿Aún puedo atenderme con él o ella?

R. Sí, con nuestros planes, tiene la libertad de elegir. Consultar a un dentista fuera de la red podría resultar más costoso porque no aceptará nuestras asignaciones de pago. Usted deberá pagar la diferencia entre lo que cubre su plan de Mutual of Omaha y lo que cobra el dentista no participante.

P. ¿A quién puedo notificar sobre información inexacta del proveedor?

R. Si ve un proveedor que debe actualizarse, envíenos un correo electrónico a provedordirectory@mutualofomaha.com o llámenos sin cargo al 1-800-752-1547.

Para los residentes de Connecticut: Nos comprometemos a ofrecer una sólida red de proveedores que maximice la cantidad de dentistas disponibles para garantizar que los suscriptores y sus dependientes elegibles puedan acceder a todos los servicios cubiertos sin demoras injustificadas. Mutual of Omaha usa programas para ejecutar mapas de accesibilidad y disponibilidad de proveedores dentro de una región geográfica. Esto permite determinar la cantidad de proveedores por área de práctica y segmento geográfico (ciudad, condado, etc.) y tener una representación visual acorde a esta distribución, para identificar dónde puede ser necesaria una mayor incorporación específica de proveedores. Además, recibimos comentarios de suscriptores, grupos y operadores que solicitan que se agreguen ciertos proveedores a la red o que necesitan una incorporación específica.

Nuestras redes deben certificar su idoneidad, lo que incluye los estándares de tiempo y distancia y la proporción de proveedores con respecto a las personas inscritas, comparando nuestra membresía cubierta para todas las áreas con la ubicación y la especialidad del proveedor participante.

Los proveedores que participan en nuestras redes son acreditados y se vuelven a acreditar de acuerdo con estrictas pautas, que exigen una verificación exhaustiva del historial de mala praxis, la verificación de la licencia, la verificación de la cobertura adecuada por mala praxis, la certificación de la educación, el control periódico de la lista de sanciones del gobierno y otros controles de calidad en la acreditación inicial y al volver a acreditarse.

P. ¿Cómo hago para cambiar de dentista?

R. Con nuestros planes, solo tiene que programar una cita con el nuevo dentista que elija.

P. ¿Tengo que presentar una solicitud después de recibir el tratamiento o se encargará mi dentista?

R. Si recibe tratamiento de un dentista participante, él presentará toda la información de la solicitud por usted. Sin embargo, es posible que usted deba encargarse de presentar la información de la solicitud si se atiende con un dentista no participante. Su empleador debería poder darle un formulario de solicitud o puede imprimirlo desde nuestro sitio web en [Mutual of Omaha.com](http://MutualofOmaha.com). Los formularios de solicitud deben enviarse por correo a: Mutual of Omaha PO Box 211472 Eagan, MN 55121

P. ¿Dónde puedo presentar un cambio de domicilio?

R. Informe a su Departamento de Recursos Humanos/Beneficios sobre su nueva información. El departamento nos dará la información necesaria para hacer los cambios en nuestros sistemas.

P. Me casé hace poco. ¿Cómo agrego a mi cónyuge a mi plan?

R. Comuníquese con su Departamento de Recursos Humanos/Beneficios e informe a su empleador de que quiere agregar a un dependiente a su cobertura.