

# 가입자 안내서

---

가입자 혜택 안내

Health Net Dental

통합 보장범위 증명서(EOC) 및 공개서

2023



로스앤젤레스 카운티

선납 건강 플랜(PHP)



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은  
월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는  
California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

# 기타 언어 및 형식

## 기타 언어

본 가입자 안내서 및 기타 플랜 관련 자료를 기타 언어로 받을 수 있습니다. 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 통화료는 무료입니다. 통역 및 번역 서비스 등 언어지원 서비스에 대한 내용은 본 가입자 안내서를 참고하세요.

## 기타 형식

본인에게 비용이 부담되지 않고, 무료로 이 정보를 점자, 20 포인트 글꼴의 큰 활자 인쇄물, 음성 및 접근 가능 전자식과 같은 기타 형식으로 받을 수 있습니다. 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 통화료는 무료입니다.

## 기밀 커뮤니케이션

### 기밀 커뮤니케이션 요청의 권리

가입자가 요청한 개인 건강 정보(Personal Health Information, PHI)의 형태 및 형식이 어려움 없이 생성되는 경우, 가입자에게는 저희가 요청된 형태 및 형식으로 또는 대체 장소에서 이러한 방법으로 소통하도록 요청할 수 있는 권리가 있습니다. 요청이 합리적이거나 개인 건강 정보 전달에 대체 방법 또는 장소가 명시된다면 저희는 반드시 요청을 도모합니다. 기밀 커뮤니케이션 요청은 전자식 발송 또는 전화상 요청 수신 후 달력일 기준 7일 이내 또는 제1종 우편 수신 후 달력일 기준 14일 이내에 보험 제공자로 의해 이행되어야 합니다. 저희가 가입자의 기밀 커뮤니케이션 요청을 받았음을 통보하며,



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

가입자가 플랜에 연락할 경우 진척 상황을 알려줍니다.

보호 대상자(Protected Individual)의 서면 승인 없이는, 보호 대상자가 제공한 민감 서비스(Sensitive Services)에 관련된 의료 정보가 보호 대상자 외의 가입자 또는 기타 플랜 가입자에게 공개되지 않습니다.

**보호 대상자**란 주정부 또는 연방정부 법률에 동조하여, 가입자의 건강관리 서비스 플랜으로 혜택을 받는 모든 성인, 또는 부모나 법적 보호자의 허락 없이 건강관리 서비스에 동의할 수 있는 미성년자를 의미합니다. 점인법 제 813절에 동조하여, "보호 대상자"는 고지에 입각한 동의를 시행하기에 지능이 부족한 사람을 포함하지 않습니다. 보호 대상자에게 관리 동의에 대한 권리가 있는 경우, 건강관리 서비스 플랜은 민감 서비스 수령 또는 민감 서비스 비용의 청구를 위해 가입자 또는 기타 가입자의 승인을 받지 않아도 됩니다.

**민감 서비스**란 정신 또는 행동 건강, 성 또는 생식 건강, 성 전염 감염, 약물 남용 장애, 성별 확증 관리 및 친밀 파트너의 폭력에 관련된 모든 건강관리 서비스를 의미하며, 조항에 명시된 서비스에 동의할 수 있는 최소 연령 이상의 환자가 받는, 가족법 제 6924, 6925, 6926, 6927, 6928, 6929 및 6930절 및 건강 안전법 제121020 및 124260절에 묘사된 서비스를 포함합니다.

Health Net과의 상기 목록 내 서비스에 대한 기밀 커뮤니케이션을 요청하려면, 가입자 서비스에 전화하거나, 우편 또는 팩스를 통해 다음 중 하나의 방식으로 서면 요청을 제출할 수 있습니다:

- 온라인: <http://www.hndental.com>에서 Health Net 웹사이트 방문
- 우편 발송: Health Net Dental, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91409
- 전화: 1-800-977-7307번으로 Health Net 가입자 서비스에 전화
- TDD/TTY: 711



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 통역 서비스

가족이나 친구에게 통역을 부탁할 필요가 없습니다. 무료 통역, 언어 및 문화 지원 서비스 및 주 7일 24시간 도움 요청, 또는 영어 외 언어의 안내서는 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 문의하세요. 통화료는 무료입니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 건강관리에 연결

Health Net 가입자의 치과 기록 관리에 새로운 옵션이 있습니다. 새로운 캘리포니아 법에 의해, 가입자가 의료 기록을 가장 필요로 하는 시기에 이를 쉽게 받을 수 있게 되었습니다. 보안 앱을 통해, 이제 휴대 장치로 치과 기록 전체를 액세스 할 수 있습니다. 이제 자신의 건강에 대해 더 잘 알고 있으며, 가용한 자원에 대해 알아볼 수 있는 기회가 제공됩니다.

또한, Health Net 가입자가 건강 플랜을 변경할 경우 치과 기록을 이동할 수 있도록 요청할 수도 있습니다. 가입자의 건강 플랜 변경 시, Health Net에서 임상기록을 해당 건강 플랜으로 보냅니다. 전체적 건강 기록을 완비하여 관리의 품질과 건강 결과를 향상하는 결정을 내리는 데 도움이 될 것입니다.

이러한 절차 또는 개인 건강 정보를 안전하게 유지하기에 더 많은 정보를 얻으려면, Health Net 웹사이트를 방문하세요: [건강관리에 연결: 디지털 의료 기록 관리에 새로운 옵션](#).

또한 [My Health Application 웹사이트](#)를 방문하여 표준적 보안 관행을 충족하는 앱 목록에서 앱을 찾아 스마트폰에 다운로드하여, 전자식 의료 기록 관리를 위해 새로운 계정을 설정할 수도 있습니다.

만일 Health Net 또는 관계자가 본인(또는 다른 사람)의 건강 정보 프라이버시 권리를 위반하거나 이 외 종류의 프라이버시, 보안 또는 침해 알람 규정 위반을 범했다고 생각된다면, 민권 사무소(OCR)에 민원을 제기할 권리가 있습니다.

[OCR 민원 포털](#)에서 온라인상 민원을 제기하면 더 신속히 진행되며, 또는 서면 민원을 다음으로 보낼 수 있습니다:

- 이메일: [OCRComplaints@hhs.gov](mailto:OCRComplaints@hhs.gov)
- 우편: Centralized Case Management Operations  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, S.W.  
Room 509F HHH Building  
Washington, D.C. 20201

반드시 민원의 원인이 발생한 후 180일 이내에 OCR에 민원이 제기되어야 합니다. 지체에 "합당한 사유"를 보일 수 있다면, OCR에서 180일 기간을 연장할 수도 있습니다.

건강 정보 개인 정보 보호 또는 보안에 대한 민원 제기에 대해 더 많은 정보를 얻으려면, 미보건사회국 웹사이트의 [HHS 민원 제기 절차](#)를 방문하세요.

소비자 보호 연방거래 위원회에 또한 민원을 제기할 수 있습니다. 더 많은 정보를 보려면 [소비자 보호 연방거래위원회](#)를 방문하세요.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-977-7307 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم 1-800-977-7307 (TTY: 711). تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-800-977-7307 (TTY` 711) հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-977-7307 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការបាន និងឯកសារព្រឹត្តិអក្សរធំៗ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតតម្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។

**Chinese:** 如果您或您正在帮助的其他人需要语言服务，请致电1-800-977-7307 (TTY: 711)。另外，还为残疾人士提供辅助和服务，例如易于读取的PDF和大字版文件。这些服务对您免费提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-977-7307 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद करे है उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-977-7307 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-977-7307 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-977-7307 (TTY: 711) にお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-977-7307 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໃຫ້ 1-800-977-7307 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໃດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-977-7307 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax zinh Bieqc Meih.

**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-977-7307 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-977-7307 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-977-7307 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-977-7307 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-800-977-7307 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-977-7307 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

# Health Net Dental에서 여러분을 환영합니다!

Health Net Dental(Health Net) 가입에 감사드립니다. Health Net은 Medi-Cal을 보유한 분들을 위한 치과 플랜입니다. 저희는 캘리포니아 주와 협력하여 가입자가 필요한 치과 진료를 받을 수 있도록 돕고 있습니다.

## 가입자 안내서

본 가입자 안내서를 통해 Health Net에서 제공하는 보장범위에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. 주의 깊게 전체를 읽어보세요. 혜택과 서비스를 이해하고 이용하는 데 도움이 될 것입니다. 안내서에는 Health Net 가입자의 권리와 책임 또한 설명되어 있습니다.

본 가입자 안내서를 보장범위증명서(Evidence of Coverage, EOC)라고도 합니다. Health Net과 건강관리 서비스부(Department of Health Care Services, DHCS) 사이 계약에 기반한 Health Net의 규칙과 규정의 요약일 뿐입니다. 정확한 보험 약관을 알고 싶으시면, 가입자 서비스에 계약서의 사본을 요청하세요.

계약서의 사본을 원하시는 분은 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 가입자 안내서의 추가적 사본을 무료로 받을 수도 있으며 또는 저희 웹사이트 [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문하여 가입자 안내서를 볼 수도 있습니다.

## 연락하기

저희는 여러분을 도울 준비가 되어있습니다. 문의 사항이 있으신 분은 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 월요일에서 금요일 오전 8:00부터 오후 5:00까지 저희가 대기하고 있습니다. 통화료는 무료입니다. 또한, 보험사 웹사이트 <http://www.hndental.com>을 언제라도 방문할 수 있습니다. 감사합니다.

Health Net Dental

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91409



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.



# 목차

기타 언어 및 형식 .....	1
기타 언어 .....	1
기타 형식 .....	1
기밀 커뮤니케이션 .....	1
통역 서비스 .....	3
건강관리에 연결 .....	4
<b>Health Net Dental에서 여러분을 환영합니다!</b> .....	<b>7</b>
가입자 안내서 .....	7
연락하기.....	7
<b>1. 가입자로서 시작하기</b> .....	<b>10</b>
도움 받는 방법 .....	10
가입자 자격 .....	10
신분증(ID) 카드.....	11
<b>2. 치과 플랜 소개</b> .....	<b>12</b>
치과 플랜 개요 .....	12
치과 플랜 운용 방식 .....	13
치과 플랜 변경 .....	13
비용.....	16
<b>3. 치과 진료를 받는 방법</b> .....	<b>19</b>
치과 서비스 받기 .....	19
일상적인 치과 진료.....	20
긴급 치과 진료 .....	22
응급 치과 진료 .....	22
치과 진료를 받을 수 있는 곳.....	23
치과의료 제공자 네트워크 .....	23
치과 주치의(PCD) .....	24
진료비 지급 .....	25



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은  
월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는  
California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

진료 의뢰 .....	26
사전 승인 .....	26
이차적 소견 .....	27
<b>4. 혜택 및 서비스 .....</b>	<b>28</b>
치과 플랜에서 비용을 부담하는 서비스 .....	28
원격 치과 서비스 .....	31
치과 플랜이 비용을 부담하지 않는 서비스 .....	32
캘리포니아 아동 서비스(CCS) .....	33
Medi-Cal 수혜자 대상의 기타 프로그램 및 서비스 .....	34
<b>5. 소아 및 청소년 예방적 치과 서비스 .....</b>	<b>36</b>
치과 검진 .....	36
<b>6. 권리와 책임 .....</b>	<b>38</b>
가입자의 권리 .....	38
가입자의 책임 .....	38
<b>7. 문제 신고 및 해결 .....</b>	<b>43</b>
민원 제기 .....	44
이의 신청 .....	44
주 정부 공청회 .....	45
사기와 낭비, 남용 행위 .....	46
<b>8. 주요 전화번호와 용어 설명 .....</b>	<b>48</b>
주요 전화번호 .....	48
용어 설명 .....	48
<b>9. 양식 .....</b>	<b>51</b>



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은  
 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는  
 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

# 1. 가입자로서 시작하기

## 도움 받는 방법

저희는 모든 가입자가 치과 진료에 만족하기를 바랍니다. 진료에 관하여 궁금한 점이나 우려 사항이 있으시면 말씀해주세요!

## 가입자 서비스

Health Net 가입자 서비스에서 여러분을 도와드립니다. 다음에 도움을 드릴 수 있습니다:

- 가입자의 치과 플랜과 보장 서비스에 대한 질문에 답하기
- 가입자의 치과 주치의(PCD) 선택에 도움 제공
- 필요한 진료를 받을 수 있는 곳 알림
- 영어 구사가 어려운 가입자에게 통역 서비스 지원
- 기타 언어 및 형식으로 정보 지원

도움이 필요하면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 통화는 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00 사이에 가능합니다. 통화료는 무료입니다. 또한, 보험사 웹사이트 <http://www.hndental.com>을 언제라도 방문할 수 있습니다.

## 가입자 자격

Medi-Cal 수혜 자격이 있는 로스앤젤레스 카운티 주민은 누구나 Health Net에 가입할 수 있습니다. 가입에 대해 궁금한 점은 Health Care Options에 1-800-430-4263(TTY 1-800-430-7077)번으로 문의하세요. 또는 <http://www.dhcs.ca.gov>를 방문하세요.

로스앤젤레스 카운티 거주자는 공중사회복지부에 1-866-613-3777로 전화하거나 <https://dpss.lacounty.gov/en/resources/contact.html>을 방문할 수 있습니다.

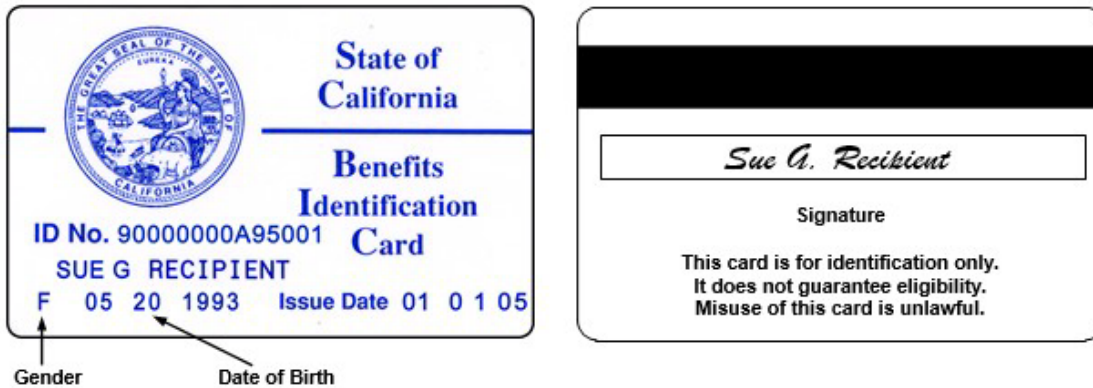


1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 신분증(ID) 카드

Health Net 가입자는 치과 플랜 ID 카드를 받습니다. 치과 서비스를 받으려면 치과 플랜 ID 카드와 메디-칼 혜택 신분증(Benefits Identification Card, BIC)을 반드시 보여주세요. 두 카드를 항상 모두 지니고 다니십시오. 가입자님 BIC 및 치과 플랜 ID 카드는 다음과 같이 생겼습니다.

### BIC 샘플:



Sample BIC

(Actual card size = 3 ½ x 2 ½ inches; white card with blue letters on front, black letters on back.)

### Health Net ID 카드 샘플:



가입 후 몇 주 이상 치과 플랜 ID 카드를 받지 못하거나 카드 손상, 분실, 또는 도난이 발생하는 경우 가입자 서비스에 즉시 전화하세요. 새로운 카드를 보내 드립니다. 1-800-977-7307 (TTY 711)번으로 전화하세요.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 2. 치과 플랜 소개

### 치과 플랜 개요

Health Net은 Medi-Cal을 보유한 로스앤젤레스 카운티 주민을 위한 치과 플랜입니다. 저희는 캘리포니아 주와 협력하여 가입자가 필요한 치과 진료를 받을 수 있도록 돕고 있습니다.

치과 플랜과 본인에게 맞는 이용 방법을 자세히 알아보려면 가입자 서비스 담당자와 상담할 수 있습니다. 1-800-977-7307 (TTY 711)번으로 전화하세요.

### 보장범위의 시작 및 종료

Health Net에 가입한 후 달력일 기준 7일 이내에 Health Net 가입자 ID 카드를 받게 됩니다. 치과 서비스를 받으려면 메디-칼 BIC와 Health Net 가입자 ID 카드를 보여주세요. Health Net 가입자 ID 카드가 Health Net 가입 여부를 증명합니다

Medi-Cal 보장은 매년 갱신되어야 합니다. 해당 카운티 부서에서 Medi-Cal 갱신 양식을 보냅니다. 이 양식을 작성하여 지역 카운티 서비스 기관에 제출하세요. 카운티에서 이러한 서비스를 제공한다면, 온라인으로, 직접 또는 전화로, 또는 기타 전자식 방법으로 정보를 제공할 수도 있습니다.

ID 카드에 기재된 치과의사는 가입자의 담당 치과의사입니다. 가입 시 치과의사를 선정하지 않는 경우 임의로 치과의사가 배정됩니다. 다른 치과의사를 선택하려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 가입자의 치과 주치의 이름과 전화번호가 ID 카드에 기재됩니다.

언제든지 Health Net 가입을 해지하고 다른 치과 플랜을 선택하도록 요청할 수 있습니다. 신규 플랜 선택에 도움이 필요하신 분은 Health Care Option에 1-800-322-6384(TTY 1-800-735-2922)번으로 전화하세요. 또는 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>를 방문하세요.

Medi-Cal 탈퇴 또한 요청할 수 있습니다. 보험 탈퇴 시 반드시 DHCS 절차를 따라야 합니다.

Health Net에서 서비스를 중단하는 경우도 있습니다. 다음의 경우 Health Net의 보험 혜택이 종료됩니다.

- 가입자가 카운티 밖으로 이사하거나 수감되는 경우
- 가입자가 더 이상 Medi-Cal 수혜자가 아닌 경우
- 가입자가 Health Net를 해지하는 경우 특정 면제 프로그램 자격을 갖추었을 경우
- 가입자가 주요 장기 이식을 받아야 하는 경우(신장 제외)
- 가입자가 민간 치과 플랜에 가입하는 경우
- 가입자가 타인에게 치과 플랜을 대여한 경우

### 진료 관리에 아메리칸 인디언 대상의 특별 고려

아메리카 인디언의 경우 Medi-Cal 치과 진료 관리 플랜에 가입하지 않아도 됩니다. Health Net 가입자는



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 13 | 치과 플랜 소개

언제든지 해지를 요청할 수 있습니다. Health Net을 탈퇴하면 치과 진료를 Medi-Cal 치과 서비스당 지급제에서 치과 진료를 제공받습니다. 인디언 보건 서비스(Indian Health Service, IHS) 구강 보건국(Division of Oral Health, DOH) 사이트에서도 치과 진료를 받을 수 있습니다. 이러한 장소에서 치과 서비스를 받는 동안 Health Net에 가입되어 있을 수도 있으며, 가입을 해지할 수도 있습니다. 가입과 해지에 더 많은 정보를 얻으려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

## 치과 플랜 운용 방식

Health Net은 DHCS와 계약한 치과 플랜입니다. Health Net은 가입자의 서비스 지역(저희 네트워크) 내 치과의사와 기타 제공자들과 협력하여 가입자에게 치과 진료를 제공하고 있습니다.

Health Net 운용 방식과 필요한 치과 진료를 받는 방법에 대한 정보는 Health Net 가입자 서비스에서 얻을 수 있습니다. 가입자 서비스에서는 다음에 도움을 제공합니다:

- 치과의사 명부 입수
- 치과 주치의(PCD) 찾기
- PCD 방문 예약
- 새 Health Net 가입자 ID 카드 받기
- 보험 서비스와 비보험 서비스 정보 안내
- 교통편 서비스 받기
- 고충 및 이의 제기 및 해결과 방법 안내
- 가입자용 자료 요청
- 가입자의 기타 질문에 답변

자세한 정보를 얻으려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 또는 [www.hndental.com](http://www.hndental.com)에서 가입자 서비스 정보를 얻을 수 있습니다.

---

## 치과 플랜 변경

언제라도 Health Net 가입을 해지하고 거주 카운티 내 다른 치과 플랜에 가입할 수 있습니다. 새로운 플랜을 선택하려면 Health Care Options에 1-800-430-4263(TTY 1-800-430-7077)번으로 전화하세요. 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 6:00 사이에 전화, 또는 [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)를 방문할 수 있습니다.

Health Net 탈퇴 신청이 처리되려면 달력일 기준 30일까지 걸릴 수 있습니다. 신청의 진척은 Health Care Options에 1-800-430-4263(TTY 1-800-430-7077)번으로 문의하세요.

Health Net 가입을 더 신속히 해지하려면 Health Care Options에 신속 해지를 요청할 수도 있습니다. 신청 사유가 신속 해지 규정에 해당하면 해지 승인을 통지받습니다. 신속 해지 유자격 가입자로는 수양 또는 입양 지원 프로그램에 따라 서비스를 받고 있는 아동, 특별 건강 관리가 필요한 가입자, 이미 Medicare 또는 또다른 Medi-Cal 또는 민간 관리 치료 플랜에 등록된 가입자 등이 있습니다.

다음에 해당하는 경우 신속 해지가 가능합니다:

- 유자격 가입자로서 해지를 요청한 달에 Health Net 치과 플랜의 보장 치료를 받지 않은 경우



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 14 | 치과 플랜 소개

- 다음 이유 중 하나로 유자격 가입자가 해지를 희망하는 경우 증빙 서류가 필요합니다:
  - 가입자가 미국계 원주민 또는 미국계 원주민 가구의 구성원이거나, IHS를 통해 치과 서비스를 받기로 선택하고 IHS 시설에서 서비스당 지급제 치료에 서면 승인을 받은 경우
  - 가입자가 수양 또는 입양 지원 프로그램 하 서비스를 받고 있거나 아동 보호 서비스 관리에 배치된 경우 이러한 경우의 해지 요청은 반드시 법적 의뢰인, 양부모 또는 보호 서비스를 제공하는 인가 기관에 의해 제출되어야 합니다.
  - 가입자가 복합 질환을 앓고 있는 경우, Medi-Cal 서비스당 지급제 치과 의사가 제공하는 질환, 치료 계획 및 치료 기간에 대한 증빙 서류와 함께 해지 요청을 제출합니다.
  - 특별 재택 간호가 필요한 Medi-Cal 면제 프로그램에 등록되어 있는 가입자.
  - 주정부의 파일럿 프로젝트에 참여 중인 가입자.
  - Health Care Options(HCO)에서 가입자를 잘못된 플랜에 등록했거나 잘못된 정보를 제공한 경우
  - 요건이 충족되는 가입자가 해지 신청을 했으나 HCO에서 적시에 처리하지 못한 경우
  - 가입자가 플랜 서비스 대상 지역 외부로 이사했거나 전출한 경우
  - 가입자의 의사-환자 관계가 해결이 불가능한 수준으로 무너진 경우
  - 요양 시설 서비스를 필요로 하며 연속 2개월 이상 장기 요양 시설에 체류해야 하는 가입자
  - 가입자의 사망이 Medi-Cal 자격 날짜 시스템에 반영되지 않은 경우

Health Net 가입 해지를 거주 카운티 복지부 사무소에서 직접 신청할 수도 있습니다. <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/countyoffices.aspx>에서 거주지역 사무소를 찾을 수 있습니다. 또는 Health Care Options에 1-800-430-4263(TTY 1-800-430-7077)번으로 전화하세요.

## 진료의 연속성

Health Net 가입자는 Health Net 네트워크 소속 의료 제공자로부터 치과 진료를 받게 됩니다. 현재 담당의가 Health Net 네트워크 소속이 아닌 치과의사가 아닌 경우에도 12개월까지 계속 진료를 받을 수 있습니다. 치과의사가 12개월이 경과할 때까지 Health Net 네트워크에 가입하지 않는 경우 가입자는 Health Net 네트워크 소속의 치과의사로 변경해야 합니다.

진료의 연속성에 대한 자격을 갖추려면, 반드시 네트워크 비소속 치과의사와의 기존 관계가 있어야 합니다. 네트워크 비소속 치과의사가 반드시 가입자의 첫 Health Net 가입 당일 이전 12개월의 기간에 최소 한 차례의 비응급 방문을 완료했음을 증빙하는 기록을 제공해야 합니다.

보장범위에 속하는 치료를 적극적으로 받고 있는 중이거나 보장범위 내 서비스에 대해 유효한 사전 승인을 받았다면, 진료의 연속성을 요청할 수 있습니다. 캘리포니아 법에 의해, 다음과 같은 상태가 기록되어 있는 가입자에게도 요청 시 진료의 연속성에 대한 자격이 있습니다:

- 출생에서 36개월의 신생아 관리
- 산전 및 산후 조리
- 중증 만성 및 급성 질환
- 보장 마감일 또는 발효 일자에서 180일 이내에 예정된 수술
- 말기 환자

Health Net에서 가입자의 요청을 받았음을 알리고 플랜에서 결정을 내리는 데 소모되는 기간을 전화, 문자,



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

이메일 또는 서면 편지로 가입자에게 통지합니다.

Health Net에서는 다음 기간 이내에 가입자의 진료 연속 요청을 검토하고 완료합니다:

- 긴급 요청 - 수신 당일로부터 달력일 기준 3일을 넘지 않으며 가입자의 상태에 따라 요구되는 기간 내 최대한 빨리
- 즉각 주목 요청 - 수신 당일로부터 달력일 기준 15일을 넘지 않으며 가입자의 상태에 따라 요구되는 기간 내 최대한 빨리
- 비긴급 요청 - 수신 당일로부터 달력일 기준 30일을 넘지 않으며 가입자의 상태에 따라 요구되는 기간 내 최대한 빨리

Health Net에서 가입자의 진료 연속 요청에 대한 승인 또는 거절을 통지합니다:

- 거절된 요청 - 결정에 대한 이유 및 고충 또는 이의 제기에 대한 가입자의 권리를 포함합니다. 고충 및 이의 제기 절차에 대한 더 많은 정보는 가입자 안내서의 제6장을 참고하세요.
- 승인된 요청 - 결정에 대한 이유, 진료의 연속성 유효기간, 진료의 연속성 기간 이후의 절차 및 네트워크 소속 치과의사 선택에 대한 가입자의 권리를 포함합니다.

### 진료의 연속성 재시작 기간

가입 후 처음으로 치료 관리 치과 플랜을 변경하거나 12개월 기간의 진료 연속 도중 Medi-Cal 자격을 잃었다가 다시 회복하는 경우, 진료의 연속성의 재시작이 한 회 허용됩니다.

치료 관리 치과 플랜을 변경하거나 12개월 기간의 진료 연속 도중 Medi-Cal 자격을 잃었다가 다시 회복한 사례가 두 번 이상인 경우 진료의 연속성을 재시작할 수 없으며, 새롭게 12개월의 진료 연속을 받을 권리가 없습니다.

해당하는 경우, Medi-Cal 서비스당 지급제(Fee-for-Service, FFS)를 회복하고 추후 치료 관리 플랜에 재가입하는 경우에도, 진료의 연속성이 재시작되지 않습니다.

### 다른 카운티 또는 타주로 이사하는 대학생

거주 카운티에 무관하게, 주 전역의 모든 Medi-Cal 가입자에게 응급 서비스 및 긴급 치료가 제공됩니다. 유자격자에게 Medi-Cal에서 타주에서 발생하는 응급 서비스 및 긴급 진료 비용을 부담합니다. 서비스가 승인되고 의사와 병원이 Medi-Cal 규정을 만족한다면 캐나다 및 멕시코에서 발생하는, 입원이 필요한 응급 치료비를 Medi-Cal에서 부담합니다. Medi-Cal은 캐나다와 멕시코를 제외한 미국 외에서 발생하는 응급, 긴급 또는 기타 서비스를 부담하지 않습니다.

대학 진학을 위해 다른 카운티로 이사하는 학생 가입자는 Health Net이 해당 카운티에서 제공되지 않아도 여전히 Health Net 서비스를 받을 수 있습니다. 또는 서비스당 지급(Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal이라고도 알려진 일반 Medi-Cal로 서비스를 받을 수 있습니다. 이를 진료의 연속성이라고 합니다. Health Net은 다음의 경우 대학생에게 진료의 연속성 서비스를 제공합니다.

- 응급 상황

치료 서비스의 연속성에 대해 더 많은 정보를 얻으려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.



## Health Net에서 탈퇴한 치과의사

가입자의 치과의사가 Health Net에서 탈퇴하는 경우에도 해당 치과의사로부터 서비스를 계속 받으실 수 있습니다. 이는 또 다른 형태로 진행되는 진료의 연속성입니다. Health Net은 다음에 대하여 진료의 연속성 서비스를 제공합니다.

- Health Net을 탈퇴하기 전 완료하지 못한 서비스
- 환자의 Health Net 가입 시점에 네트워크 미소속 치과의사가 완료하지 못한 서비스.

Health Net에서 진료의 연속을 지원하는 경우는 다음에 해당합니다:

- 해당 서비스가 가입자의 치과 플랜으로 처리됨
- 해당 서비스가 의학적으로 필수적임
- 서비스가 해당 임상 가이드라인을 충족함
- 가입자가 Health Net 치과 의료 제공자를 이용하지 못함

다음에 해당하는 경우 Health Net에서 진료의 연속성 서비스를 제공하지 **않습니다**:

- 해당 서비스가 가입자의 치과 플랜으로 처리되지 않음
- 해당 서비스가 의학적으로 필수적이지 않음
- 서비스가 해당 임상 가이드라인을 충족하지 않음
- 가입자가 Health Net 치과의료 제공자를 이용할 수 있었음

치료 서비스의 연속성에 대해 더 많은 정보를 얻으려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

## 비용

### 가입자 비용

Health Net은 Medi-Cal 수혜 자격자에게 서비스를 제공합니다. 대부분의 경우 Health Net 가입자는 보험 보장범위 내 서비스, 보험비, 본인부담금 또는 공제금을 내지 **않아도 됩니다**. 보장범위 내 서비스는 Health Net에서 부담하는 치과 서비스입니다. 보장범위 내 서비스에 대한 수수료 또는 본인부담금을 청구받아도, 지불하지 마십시오. 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 가입자 서비스에 즉각 전화하세요. 보장범위 내 서비스 목록은 제4장을 참고하세요. 혜택 및 서비스

응급 서비스 또는 긴급 치료를 제외하고, Health Net 네트워크 미소속 치과의사를 방문하기 전 반드시 Health Net의 사전 승인을 받아야 합니다. 사전 승인을 받지 않고 네트워크 미소속 치과의사를 방문할 경우, 가입자가 치과 진료 비용을 지불해야 할 수 있습니다.

본 플랜에서 비용을 부담하지 않는 치과 서비스를 받으면, 참여 치과 제공자가 이러한 서비스에 통상적이고 관례적인 요금을 부과할 수도 있습니다. 치과의사가 환자에게 보장범위 내 혜택이 아닌 치과 서비스를 제공하기 전, 치료 계획에 각각의 예상 서비스와 예상 비용을 포함한 치료 계획을 가입자에게 알려주어야 합니다.

치과 보장범위 옵션에 대해 더 많은 정보를 얻으려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. 가입자의 보험 혜택 전체를 이해할 수 있도록 본 보장범위 증명 문서를 잘 읽어보세요.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## Health Net으로부터 비용에 대한 변상 요청

보장범위 내 서비스에 대한 비용을 청구받는 경우, 즉시 가입자 서비스부 번호 1-800-977-7307(TTY 711)로 전화하세요. Health Net에서 부담해야 하는 비용을 가입자가 부담한 경우 Health Net에 청구할 수 있습니다. 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화해서 청구서를 요청하거나 청구에 도움을 요청할 수 있습니다. 청구서를 사용하여 가입자가 직접 비용을 부담한 이유를 알려주거나 도움을 요청하세요. 청구 양식을 사용하여 가입자가 직접 비용을 부담한 이유를 알려주세요.

받은 서비스에 대한 비용을 벌써 지불했다면, 다음에 해당하는 경우 변제받을 자격이 성립될 수도 있습니다:

- 받은 서비스가 Health Net에서 부담하는 보장범위 내 치과 서비스임. Health Net에서는 보장범위 외 서비스에 대한 변상을 하지 않습니다.
- Medi-Cal 자격을 갖춘 이후 보장범위 내 서비스를 받았음.
- 보장범위 내 서비스를 받은 당일로부터 일 년 이내에 변제를 요청함.
- 치과에서 받은 상세한 영수증과 같이, 보장범위 내 서비스에 대한 비용에 결제를 나타내는 증빙 제공.
- Health Net 네트워크 소속의 Medi-Cal 치과의사에게 보장범위 내 서비스를 받았음. 응급 서비스 또는사전 승인 없이 네트워크 미소속 제공자가 시행할 수 있도록 Medi-Cal에서 허락하는 다른 서비스를 받은 경우에는 이러한 조건을 충족할 필요가 없습니다.
- 만약 보장범위 내 서비스가 보통 사전 승인을 필요로 한다면, 보장범위 내 서비스에 대한 의학적 필요를 나타내는 치과의사 제공 증거를 제공합니다.

상기 조건 중 한 가지에 해당하지 않는다면, Health Net에서 변상을 제공하지 않습니다. Health Net에서 조치통지(Notice of Action)라는 편지로 변제 여부에 대한 결정을 알릴 것입니다. 상기 조건에 모두 해당한다면, Medi-Cal 소속 치과의사가 가입자가 지불한 전체 금액을 변상할 것입니다. Medi-Cal 치과의사가 가입자에게 변상을 거절하는 경우, Health Net에서 가입자가 지불한 전체 금액을 변상할 것입니다. Health Net에서 가입자의 청구를 받은 후, 반드시 근무일 45일 이내에 변상을 완료합니다.

### 비용 분담 가입자 대상

혜택이 발효되기 전에는 치과 진료 비용의 일부를 매월 가입자가 부담해야 할 수도 있습니다. 이를 가입자의 비용 분담(share of cost)이라고 합니다. 가입자의 비용 분담금은 소득과 가용 자원에 따라 다릅니다. 비용 분담에 관하여 궁금한 점이 있으시면 거주 카운티 복지부 사무소에 문의하세요. <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>에서 거주지 사무소를 찾을 수 있습니다.

## 치과의사에게 진료 수가를 지급하는 방식

Health Net은 다음과 같은 방식으로 치과의사에게 수가를 지급합니다.

- 균일 금액 지급
  - Health Net은 각 Health Net 가입자에 대하여 매월 일정한 금액을 일부 치과의사에게 지급합니다. 이를 균일 금액 지급(capitation payment)이라고 합니다. Health Net과 치과의사가 서로 협력하여 지급액을 결정합니다.
- 서비스당 지급제



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 18 | 치과 플랜 소개

- 일부 치과 의사는 Health Net 가입자에게 치과 진료를 제공하고 나서 Health Net에 해당 서비스 비용의 청구서를 보냅니다. 이를 서비스당 지급(fee-for-service payment)이라고 합니다. Health Net과 치과의사가 서로 협력하여 각 서비스비를 결정합니다.

Health Net의 치과의사 진료 수가에 대해 더 많은 정보를 얻으려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

## 제공자 장려책 프로그램

요청 시 Health Net의 제공자 장려책 프로그램의 사본이 제공됩니다. 사본을 요청하려면 1-800-977-7307(TTY 711)로 가입자 서비스에 전화하세요.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

# 3. 치과 진료를 받는 방법

## 치과 서비스 받기

치과 진료를 어떻게 어디에서 받을 수 있는지 알 수 있도록 다음 정보를 읽으세요.

치과 진료 서비스는 보험 혜택 발효일부터 받을 수 있습니다. 치과 플랜 ID 카드와 Medi-Cal BIC 카드를 항상 가지고 다니세요. ID 카드와 BIC 카드를 절대로 남이 사용하지 못하게 하세요. 치과의사는 치과의료 제공자(dental provider)라고도 합니다.

새 가입자는 치과 주치의(PCD)를 반드시 Health Net 네트워크 내에서 선정해야 합니다. Health Net 네트워크는 Health Net과 협력하는 치과의사 그룹입니다. 가입자는 Health Net에 가입 후 30일 안에 PCD를 선정해야 합니다. PCD를 선정하지 않는 경우 Health Net에 의해 임의로 배정됩니다.

Health Net 가입 가족 전체에 한 명의 PCD를 정하거나 가족 개인마다 서로 다른 PCD를 선정할 수 있습니다.

기존 치과의사를 원하거나 새 PCD를 원하시면 치과의료 제공자 명부를 참고할 수 있습니다. 명부에는 보험사 플랜 네트워크에 속한 모든 PCD가 수록되어 있습니다. 치과의료 제공자 명부에는 선정에 도움이 되는 다른 정보도 있습니다. 치과 제공자 명부가 필요하시면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 저희 웹사이트 [www.hndental.com](http://www.hndental.com)에서도 치과 제공자 명부를 찾을 수 있습니다.

가입자가 필요한 진료를 Health Net 네트워크 소속 치과의료 제공자에게서 받지 못하는 경우, 반드시 PCD가 Health Net에 승인을 요청하여 가입자를 네트워크 미소속 제공자에게 위탁해야 합니다.

다음은 PCD와 치과의료 제공자 명부 및 Health Net 치과의료 제공자 네트워크에 대한 내용입니다.

PCD 예약 전화 시, 접수자에게 Health Net 가입자임을 알리세요. 치과 플랜 ID 번호를 제공하세요.

치과 방문 시 최대 값진 경험을 얻으려면:

- Medi-Cal 신분증(BIC)을 가져가세요
- 치과 플랜 ID 카드를 가져가세요
- 유효한 캘리포니아 ID 카드 또는 운전면허증을 가져가세요
- 사회 보장 번호(SSN)를 알아두세요
- 복용 중인 약의 목록을 가져가세요
- 본인과 자녀에게서 발견한 치과 문제에 대해 PCD와 상담할 준비를 해놓으세요.

예약된 시간에 늦거나 갈 수 없으면 반드시 PCD 치과에 연락하세요.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 예약된 방문에 도착

보장범위 내 서비스를 받기 위해 예약된 방문에 왕복 수단이 없는 경우, 저희가 교통편 준비를 도울 수 있습니다. 이 서비스를 비응급 의료 교통이라고 부르며, 이는 응급용이 아닙니다. 이러한 종류의 교통편은 응급 서비스에 무관한 서비스 및 예약 방문에 이용될 수 있으며, 무료로 제공될 수도 있습니다. 제4장(혜택 및 서비스)으로 이동해서 비응급 의료 교통 부분을 검토하십시오.

## 일상적인 치과 진료

구강 건강은 전반적인 건강과 행복의 중요한 일부입니다. Medi-Cal 치과 프로그램에서는 자녀가 첫 치아 또는 첫 돌 무렵에 치과 의사의 진찰을 받기 시작하도록 권하고 있습니다. 일상적인 진료는 정규 치과 진료입니다. Health Net은 PCD의 일상적인 진료비를 부담합니다. 치과 전문의에게 의뢰하는 서비스 및 사전 승인이 필요한 서비스도 포함합니다.

## 첫 치과 진료 예약 방문

Health Net의 신규 가입자로서, PCD와 신규 환자 예약 방문을 시행하는 것이 중요합니다. 가입자의 PCD가 구강 상태를 보고 치과 진료의 필요를 결정합니다. 담당 PCD의 정보가 Health Net 가입자 치과 진료 ID 카드에 기재되어 있으니 신규 환자 방문을 예약하세요. 첫 치과 진료를 예약하는 데 도움이 필요하다면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요.

## 관리 조정/케이스 관리

Health Net의 목표는 가입자가 적절한 제공자로부터 적절한 시간에 적절한 치료를 받을 수 있도록 하는 것입니다. 추가적 지원을 필요로 하는 치아 상태가 있거나 장기적 의학적 질환 또는 질병이 있거나 임신 중 또는 노숙 생활을 하는 경우, 관리 조정/케이스 관리에 대한 자격이 성립될 수도 있습니다.

필요한 진료를 받을 수 있도록 케이스 관리자가 도울 수 있습니다. 건강 플랜 케이스 관리자가 저희와 협력하여 기타 의료 서비스, 지역사회 기반 단체 및/또는 캘리포니아주와 함께 치과 진료 관리를 조정할 수 있습니다.

추가적 지원 및 조정을 필요로 하는 치아 상태가 있다면 저희에게 케이스 관리자가 있을 수도 있습니다. 추가적 지원 및 조정을 필요로 하는 의학적 질환, 질병이 있거나 임신 중 또는 노숙 생활을 하는 경우 필요한 치과 진료 서비스를 받을 수 있도록 도움을 줄 수 있는 케이스 관리자가 있을 수 있습니다. 건강 플랜 케이스 관리자는 저희와 협력하여 기타 의료 서비스, 지역사회 기반 단체 및/또는 캘리포니아주와 함께 치과 진료 관리를 조정할 수 있습니다. 가입자 서비스에 전화하여 케이스 관리에 대한 상담 희망을 알리세요. 치과 진료 플랜 케이스 관리자는 가입자가 이득을 보기 위해 늘 찾아야 하는 사람입니다. 이렇게 해서 가입자가 필요한 치과 진료 서비스를 받을 수 있는 방법을 찾을 수 있습니다.

## Health Net에서 어떻게 하면 가입자의 구강 건강 필요 관련 서비스를 향상할 수 있을까요?

Health Net에서는 여러분의 개인 구강 건강 요구 사항에 맞는 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 조기 건강 진단(Initial Health Assessment, IHA) 양식을 통해 Health Net에서 가입자의 건강 정보를 수집하고, 진료 필요를 성립하며 가입자가 무료로 적절한 치과 진료 및 서비스 조정을 받을 수 있게 합니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

본 안내서에 포함되어 있는 IHA 양식을 작성하여 저희에게 우편으로 반송해주세요. 또는 <https://www.healthnet.com/>을 방문해서 IHA 양식을 온라인으로 작성하거나 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 가입자 서비스부에 전화할 수도 있습니다.

신규 가입자에게 어떤 종류의 지원과 치료가 필요한지 판단할 수 있도록 OHRA 양식 작성을 완료해 주시기 바랍니다.

## 조기 건강 진단(IHA)

Health Net에서는 신규 가입자가 차후 90일 이내에 새로운 PCD를 방문하여 조기 건강 진단(IHA)를 받도록 권장합니다. IHA의 목적은 PCD가 가입자의 건강 관리 내력과 필요를 파악할 수 있도록 돕는 것입니다. PCD가 가입자의 건강 내력에 관한 질문을 하거나 질문에 답을 하도록 요청할 수 있습니다. PCD는 또한 가입자에게 도움이 될만한 보건 교육 상담 및 수업에 대해서도 알려줍니다.

IHA 예약 전화 시, 접수자에게 Health Net 가입자임을 알려주세요. Health Net ID 번호를 알려주세요. BIC와 치과 플랜 ID 카드를 예약 방문에 가지고 가세요.

방문 시 복용약 목록과 질문을 준비해서 가는 것이 좋습니다. 건강 관리 필요 및 우려 사항에 대해 PCD와 상담할 수 있도록 준비하세요. 예약된 시간에 늦거나 갈 수 없으면 반드시 PCD 치과에 연락하세요.

## 케이스 관리자 변경

가입자에게 케이스 관리자가 배정될 것입니다. 케이스 관리자를 변경하려면 언제든지 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

## 장기적 관리

요양시설 및 발달 장애인을 위한 거주시설을 포함하되 이에 국한되지 않는 장기요양시설에 거주하는 Health Net 치과 진료 가입자는 이러한 시설에서 치과 진료 필요를 충족할 수 있습니다. 질문 및/또는 예약에 필요한 도움은 LIBERTY 케이스 관리자에게 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 문의하세요.

LTC에 대해 더 많은 정보를 얻으려면 <https://www.ssa.ocgov.com/health-care-services/medi-cal-program-services/long-term-care>에서 사회복지 서비스 기관을 온라인으로 방문하거나, 714-645-3093으로 전화하여 신청서를 요청할 수 있습니다.

**치과 진료 서비스가 보험처리되려면, Medi-Cal 치과 프로그램 요건이 충족되어야 합니다.**

보험 대상인 자녀의 치과 서비스는 다음과 같습니다:

- 검사 엑스레이
- 치석 제거
- 불소처리
- 실란트
- 치아 충전
- 크라운
- 발치
- 치근관 치료



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

- 교정기

보험처리 가능한 성인 대상 치과 서비스는 다음과 같습니다:

- 검사 엑스레이
- 치석 제거
- 딥클리닝(치석 제거 및 치근활택)
- 불소처리
- 치아 충전
- 크라운
- 치근관 치료
- 발치
- 완전 및 부분 의치
- 의학적으로 필요한 기타 치과 서비스

어린이와 성인 대상 치과 서비스의 목록 전체를 보려면 본 안내서 제4장을 참고하세요.

## 긴급 치과 진료

Health Net에서 긴급 치과 진료 비용을 부담합니다. 다음 예 중 한 가지에 해당하는 경우 긴급 치과 진료가 필요할 수 있습니다:

- 깨진 치아
- 충전, 크라운 또는 브릿지 손실
- 둔한 치통

바로 치과의사의 진료를 받아야 하지만 응급 상황이 아닌 경우 긴급 진료를 72시간 이내에 예약할 수 있습니다.

치과 정상 근무 시간 중에 치과의사에게 전화하여 도움을 받으세요. 근무 시간이 지난 경우 치과의사에게 먼저 전화해 보십시오. 치과의사와 연락이 되지 않으면 Health Net에 800-977-7307(TTY 711)번으로 전화해서 언제든지 도움을 받을 수 있습니다.

## 응급 치과 진료

Health Net에서 응급 치과 진료 비용을 부담합니다. 치과적 응급 상황은 즉시 치료하지 않으면 가입자 또는 가입자의 치아에 손상을 초래할 수 있는 통증, 출혈 또는 부기입니다. 응급 치과 진료는 주 7일 24시간 이용 가능합니다. 응급 치과 진료에 Health Net의 승인을 받지 않아도 됩니다.

치과 정상 근무 시간 중에 치과의사에게 전화하여 도움을 받으세요. 근무 시간이 지난 경우 치과의사에게 먼저 전화해 보십시오. 치과의사와 연락이 되지 않으면 Health Net에 800-977-7307(TTY 711)번으로 전화해서 언제든지 도움을 받을 수 있습니다.

911에 전화하거나 가까운 응급실로 갈 수도 있습니다. 집에서 떨어져 있는 경우 응급 진료를 받을 수 있는 가까운 곳에 있는 치과의사를 찾을 수 있습니다. Health Net과 계약하지 않은 치과의사는 응급 진료 비용을 청구할 수 있습니다. 응급 진료 비용을 지불한다면 저희가 변상합니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

의료 응급 상황에는 **911**에 전화하거나 가까운 응급실로 가세요.

도움이 필요하면 **1-800-977-7307(TTY 711)**번으로 전화하세요. 통화는 월요일에서 금요일 오전 **8:00**에서 오후 **5:00** 사이에 가능합니다. 통화료는 무료입니다.

---

## 치과 진료를 받을 수 있는 곳

### 치과의사

가입자는 치과 주치의(primary care dentist, PCD)를 Health Net 치과의료 제공자 명부에서 선정합니다. PCD는 반드시 참여 치과의사이어야 합니다. 이는 저희 네트워크 소속 치과의사를 의미합니다.

제공자 명부를 받으려면 **800-977-7307(TTY 711)**로 전화하세요.

대부분의 진료는 PCD에게서 받습니다. 일상적인 치과 진료의 대부분은 PCD가 제공합니다. 필요하다면 PCD가 전문의에게 의뢰할 수 있습니다(회부). 희망하는 PCD에게 전화하여 신규 환자를 받는지 확인하는 것 또한 좋은 생각입니다.

Health Net 가입 이전에 특정 질환으로 치과의사에게 진료를 받고 있었던 경우 해당 치과의사의 진료를 계속 받을 수 있습니다. 이를 진료의 연속성이라고 합니다. 진료의 연속성에 대한 더 많은 내용은 본 안내서의 페이지 20을 참고하세요. 더 많은 정보를 얻으려면 **1-800-977-7307(TTY 711)**번으로 전화하세요.

### 치과의료 제공자 명부

Health Net 치과의료 제공자 명부에는 Health Net 네트워크에 참여하는 제공자가 수록되어 있습니다. 이 네트워크는 Health Net과 협력하는 제공자 그룹입니다.

Health Net 치과의료 제공자 명부는 치과의사, 치과 전문의, 클리닉 및 농촌 건강 클리닉(RHC)을 포함합니다.

치과의료 제공자 명부에는 이름, 제공자 주소, 전화번호, 진료 시간 및 구사 가능한 언어가 명시되어 있습니다. 제공자가 새로운 환자를 받는지, 제공자의 문화이해력 및 언어능력(즉, 미국 수화를 포함하여, 제공자 또는 제공자 사무실의 숙련된 의료 통역사가 구사하는 언어)을 알려줍니다. 주차장, 경사로, 손잡이가 있는 계단 및 접근 가능 화장실과 같은 건물의 물리적 접근 가능 여부 또한 알려줍니다.

웹사이트 [www.hndental.com](http://www.hndental.com)에서도 치과의료 제공자 명부를 볼 수 있습니다. 치과의료 제공자 명부의 인쇄본이 필요한 경우 **1-800-977-7307(TTY 711)**번으로 전화하세요.

---

## 치과의료 제공자 네트워크

치과의료 제공자 네트워크는 Health Net과 협력하는 일단의 치과의사와 치과 전문의입니다. 가입자는 저희 네트워크를 통해 보험 서비스를 받습니다.

### 네트워크 소속(in network)



**1-800-977-7307(TTY/TDD 711)**번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 **8:00**에서 오후 **5:00**까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.



## 24시간 진료 받는 방법

가입자는 치과 진료를 Health Net 네트워크 소속 치과의사에게 받습니다. 예방 진료와 일상적인 진료는 PCD에게서 받습니다. 가입자는 Health Net 네트워크 소속 전문의와 그 외 제공자도 이용합니다.

네트워크 소속 치과의료 제공자 명부를 얻으려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 또는 웹사이트 [www.hndental.com](http://www.hndental.com)에서도 치과 제공자 명부를 볼 수 있습니다.

긴급 또는 응급 치과 진료를 받으려면 PCD에게 연락하세요. 예약에 도움이 필요하거나 주거지역 근처에 없는 경우 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

의학적 응급 진료의 경우 911에 전화하거나 가까운 응급실로 가세요.

## 네트워크 미소속

네트워크 미소속 제공자는 Health Net과 협력 계약을 맺지 않은 치과의사를 말합니다. 긴급 또는 응급 진료를 제외하고 네트워크 미소속 제공자에게 받은 진료에 대한 비용을 가입자가 지불해야 할 수도 있습니다. 보장범위 내 치과 진료 서비스가 필요한 가입자는 의학적으로 필요하며 네트워크 소속 제공자가 이러한 서비스를 제공하지 않는 경우 네트워크 미소속 제공자의 치료를 무료로 이용할 수도 있습니다.

네트워크 미소속 서비스에 도움이 필요하다면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 문의하세요.

서비스 지역 외에 있으며 응급 상황이 **아니지만** 진료가 필요하다면 PCD에게 즉시 연락하세요. 또는 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

네트워크 미소속 서비스 또는 지역 외 서비스에 대한 질문은 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 문의하세요.

---

## 치과 주치의(PCD)

새 가입자는 Health Net 가입 후 30일 이내에 반드시 PCD를 선정해야 합니다. 일반 치과의사를 PCD로 선정할 수 있습니다.

또한, 연방 자격 보건 센터(Federally Qualified Health Center, FQHC), 지역사회 클리닉, 미국계 원주민 보건 클리닉, 또는 Health Net 네트워크 소속 시설로, 유자격 가입자의 PCD 역할을 맡을 수 있는 시설을 갖춘 기타 주치의 시설을 선택할 수도 있습니다. 이러한 센터는 치과 진료 서비스가 많지 않은 지역에 위치해 있습니다.

Health Net 가입 가족의 경우, 구성원 모두가 한 PCD를 선택하거나 서로 다른 PCD를 선택할 수 있습니다. PCD를 30일 이내에 선정하지 않는 경우 Health Net에서 가입자 진료 관계 치과의사에 의해 PCD가 대신 선정됩니다.

PCD는:

- 가입자의 치과적 필요를 알게 됩니다
- 가입자의 치과 기록을 유지합니다
- 가입자에게 필요한 예방 및 정기 치과 검진을 제공합니다



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

- 필요에 따라 가입자를 전문의에게 의뢰합니다.

치과의료 제공자 명부에서 Health Net 네트워크 소속 PCD를 찾을 수 있습니다. 치과의료 제공자 명부에는 Health Net과 협력하는 FQHC의 목록이 수록되어 있습니다.

웹사이트 [www.hndental.com](http://www.hndental.com)에서도 치과 제공자 명부를 찾을 수 있습니다. 또는 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 희망하는 PCD에게 전화하여 신규 환자를 받는지 확인하는 것 또한 좋은 생각입니다.

## 치과의사 선정

필요한 치과 진료는 본인이 가장 잘 아는 법이기에, PCD를 직접 선정하는 것이 가장 좋습니다.

한 PCD를 계속 이용하면 가입자에게 필요한 치과 진료를 의사가 잘 알 수 있으므로 가장 바람직합니다. 그러나 새로운 PCD를 희망하는 경우, 매월 1회의 변경이 가능합니다. 반드시 Health Net 치과의료 제공자 네트워크에 소속되었으며 새로운 환자를 받는 PCD를 선정해야 합니다.

새로 선택한 PCD는 변경 후 다음 달 1일부로 가입자의 PCD가 됩니다. PCD를 변경하고자 하는 경우 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

PCD가 신규 환자를 받지 않거나, 네트워크를 탈퇴했거나, 가입자 나이대의 환자를 진료하지 않는 경우 가입자에게 PCD를 변경하도록 요청될 수 있습니다. 가입자가 PCD와 마음이 맞지 않거나 PCD에 동의하지 않는 경우 또는 가입자가 예약된 방문에 오지 않거나 늦는 경우, Health Net 또는 PCD 측에서도 가입자에게 PCD를 변경할 것을 요청할 수 있습니다. PCD 변경이 필요한 경우, 저희가 서면으로 알려드립니다.

PCD를 변경하는 가입자는 새 치과 플랜 가입자 ID 카드를 우편으로 받습니다. 해당 카드에는 새 PCD의 이름이 기재되어 있습니다. 새 ID 카드 발급에 대한 질문은 가입자 서비스부에 문의하세요.

## 예약 및 방문

치과 진료가 필요하면:

- PCD에게 전화하세요
- 통화 연결 전 Health Net ID 번호를 준비해 주세요
- 치과 운영 시간이 지났으면 이름과 전화번호를 메시지로 남기세요
- BIC와 치과 플랜 ID 카드를 예약 방문 때 가지고 가세요
- 신분증이나 운전면허증을 가지고 가세요
- 예약 시간을 지켜 주세요
- 갈 수 없거나 늦을 경우에는 즉시 전화하세요
- 필요한 경우를 위해 질문을 준비해 주세요

## 진료비 지급

가입자는 보장범위 내 서비스에 공제금 또는 본인 부담금을 지불하지 **않습니다**. 가입자는 치과의사의 청구서(bill)를 받지 않습니다. 가입자는 치과의사로부터 혜택 설명(Explanation of Benefits, EOB)이나 명세서를 받기도 합니다. EOB와 명세서는 청구서가 아닙니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 26 | 치과 진료 받는 방법

청구서를 받는 경우, 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 청구 금액과 서비스 일자 및 청구 이유를 알려 주세요.

청구서를 받거나 본인부담금 납부 요청을 받는 경우, 가입자 또한 청구를 제기할 수 있습니다. 해당 품목이나 서비스에 대한 지불을 해야 했던 이유를 Health Net에 서면으로 알려야 합니다. Health Net에서 가입자의 청구서를 읽고 변제 여부를 결정합니다. 질문이 있거나 청구서를 요청하려면 1-800-977-7307(TTY 711)로 전화하세요.

### 진료 의뢰

가입자에게 전문의가 필요하면 PCD가 전문의에게 진료를 의뢰합니다. 전문의는 치과학의 한 분야를 더 공부한 치과 의사입니다. PCD는 가입자와 협력하여 전문의를 선택합니다. PCD 치과에서 전문의 예약을 도울 수 있습니다.

PCD는 가입자가 치과 전문의 방문 시 준비해 가야 하는 양식을 주기도 합니다. 전문의가 이 양식을 작성하여 PCD에게 돌려보냅니다. 진료 의뢰 준칙의 사본은 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화해서 얻을 수 있습니다.

다음의 경우에는 진료 의뢰가 필요하지 않습니다:

- PCD 방문
- 긴급 또는 응급 진료

### 사전 승인

일부 유형의 서비스의 경우, PCD 또는 전문의 치과의사가 저희에게 사전 문의하여야 가입자가 진료를 받을 수 있습니다. 이를 사전 승인(prior authorization 또는 pre-approval)이라고 합니다. 이는 해당 진료의 의학적 필요에 Health Net에서도 동의함을 의미합니다.

구강안면 질환, 감염 및 통증 예방 및 제거, 치열의 형태 또는 기능 복구, 또는 안면 기형이나 기능장애 교정을 목적으로 한 치과 진료는 의학적으로 필요한 것입니다. 치과 서비스는 의학적 필요에 대한 Medi-Cal 프로그램 규칙에 반드시 부합해야 합니다.

다음 치과 서비스의 경우, Health Net 네트워크 소속 제공자로부터 진료를 받는다 해도 사전 승인이 필요합니다.

- 치근관
- 크라운
- 완전/부분 의치
- 딥클리닝(치석 제거 및 치근활택)
- 전신마취제 및 IV 진정제 투여
- 치과의사가 원하는 기타 치과 서비스에도 사전 승인이 필요할 수 있습니다.

네트워크 미소속 치과의 경우, 전문의 치과의사의 진료와 같은 일부 서비스의에 사전 승인이 필요합니다. 정기 검진의 경우 평일로 5일, 긴급 진료의 경우 72시간 이내에 Health Net에서 결정을 내립니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 27 | 치과 진료 받는 방법

요청을 검토하여 해당 진료가 의학적으로 필요한지 그리고 보장범위에 속하는지 결정합니다. 저희는 보장범위 내 진료 또는 치과 서비스를 거절할 목적으로 검토자에게 보상을 지불하지 않습니다. 저희는 미승인 진료에 대한 이유를 제공합니다.

Health Net에서 요청 검토에 정보나 시간이 더 필요한 경우, 가입자에게 연락합니다.

### 이차적 소견

PCD가 제시하는 필요한 진료, 진단 또는 치료 계획에 이차적 소견을 원하는 경우가 있습니다. 예를 들어, 처방 치료나 수술이 필요한지 확신이 안 서는 경우 이차적 소견이 필요할 수 있습니다. 이차적 소견을 얻으려면 PCD에게 연락하세요. 가입자가 이차적 소견을 얻을 수 있도록 PCD가 네트워크 소속 제공자에게 의뢰할 수 있습니다. 또는 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

가입자 또는 네트워크 치과 의사가 이차적 소견을 요구하고 가입자가 네트워크 소속 치과 의사로부터 이차적 소견을 받는 경우, Health Net에서 비용을 부담합니다. 이차적 소견을 위해 선택한 치과 의사가 승인되었다면, 저희에게 또다른 승인을 받을 필요가 없습니다. 긴급 요청은 Health Net에서 72시간 안에 결정합니다. 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요.

이차적 소견 요청이 거절되는 경우 가입자는 고충을 제기할 수 있습니다. 고충에 대해 더 많은 정보를 얻고자 할 경우, 본 안내서의 제7장을 참고하세요.

### 적시 진료 접근

Health Net에서는 반드시 다음 시간 프레임 안에 예약을 제공해야 합니다.

- 정기 진료 예약(예방 진료 포함) - 4주
- 전문의 예약 - 영업일 기준 30일(나이 만 21세 이상), 달력일 기준 30일(만 21세 미만)
- 긴급 진료 예약 - 72시간
- 응급 진료 - 반드시 주 7일 24시간 이용 가능해야 합니다

## 치아 건강 교육 서비스

치아 건강 교육 서비스는 예방적 서비스와 치과 주치의와의 건강관리 방문의 일환이기도 합니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 4. 혜택 및 서비스

### 치과 플랜에서 비용을 부담하는 서비스

다음 Health Net 가입자의 모든 보험 서비스에 대한 설명을 참고하세요. 가입자가 의학적으로 필요한 보험 서비스는 무료입니다. 진료로 구강안면 질환, 감염, 통증을 예방하거나 제거하고, 치열의 형태와 기능이 복구되며, 안면 기형이나 기능장애가 교정된다면 이는 의학적으로 필요한 진료입니다.

저희는 이러한 종류의 치과 진료를 제공합니다:

서비스 유형	예
<input type="checkbox"/> 진단	검사, 엑스레이
<input type="checkbox"/> 예방	치석제거, 불소치료, 실런트(아동용)
<input type="checkbox"/> 수복	충전, 크라운
<input type="checkbox"/> 치내요법	치수절단, 치근관
<input type="checkbox"/> 치주	치은수술, 딥클리닝
<input type="checkbox"/> 가철성 치과 보철	즉시 의치와 완전 의치, 리라이닝
<input type="checkbox"/> 구강 및 상악안면 수술	발치
<input type="checkbox"/> 치아 교정	교정기(아동용)
<input type="checkbox"/> 보조적	진정제, 전신 마취제 투여

혜택 요약과 아래 각항을 읽으시고 가입자가 받을 수 있는 서비스에 대해 정확히 알아보세요.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 혜택 요약

아래는 성인 및 아동 대상 초과 혜택의 요약 내용입니다.

 혜택  혜택 아님

시술	전체 범위	한정된 범위 전체 범위	임신 관련	시설(전문요양시설/중간요양시설, SNF/ICF) 거주
구강 평가(만 3세 미만)				
초기 검사(만 3세 이상)				
정기 검사(만 3세 이상)				
정기 치석제거				
불소처리				
수복 서비스(충전)				
크라운*				
치석 제거 및 치근활택(딥클리닝)**				
치주 관리(잇몸)				
앞니 치근관(전면)				
어금니 치근관(뒷면)				
부분 의치				
완전 의치				
발치/구강 및 상악안면 수술				
응급 서비스				

### 예외:

\*1. 만 13세 미만은 해당하지 않는 혜택 대구치 또는 소구치(어금니) 크라운의 의학적 필요에 따라 보험처리가 가능할 수 있습니다.

\*\*만 13세 미만은 해당하지 않는 혜택 특별 상황에서 허용.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 산후관리 연장 프로그램

산후관리 연장 프로그램은 임신 중 또는 산후 Medi-Cal 가입자에게 연장된 서비스를 제공합니다. 프로그램은 가입자의 소득, 시민권 소유 여부, 또는 이민 신분과 관계 없이 임신 기간 후 12개월까지 Health Net 보험처리 기간을 연장하며, 가입자가 추가적 조치를 취할 필요가 없습니다.

의학적 필요를 지닌 서비스는 보장범위 내 서비스를 포함하며, 합당한 서비스로, 다음에 필요합니다:

- 생명 보호;
- 중증 질환 또는 상당한 장애 예방;
- 심한 통증 완화;
- 나이에 적절한 성장 및 발달 성취; 및
- 기능적 능력 획득, 보유 및 회복.

만 21세 미만 가입자의 경우, 연방정부의 조기 및 정기 선별검사, 진단 및 치료 (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) 혜택에 따라 의무화된 바와 같이, 의학적으로 필요한 서비스는 상기 명시된 모든 보장대상 서비스 및 결함과 신체적 및 정신적 질환과 상태를 교정 또는 개선하는 데 필요한 기타 서비스, 치료 또는 기타 조치를 포함합니다. 신체적 또는 정신적 질환 또는 상태를 고치거나 완화하는 데 도움을 주거나, 가입자의 상태가 더 악화되지 않도록 유지하는 데 필요한 진료 또한 포함합니다.

EPSDT는 저소득층 신생아, 아동 및 만 21세 미만의 청소년을 대상으로 광범위한 예방, 진단적 및 치료 서비스를 제공합니다. EPSDT 혜택은 성인 대상 혜택보다 확고하며, 어린이의 건강상 문제가 방지되거나 진단되어 최대한 빨리 치료될 수 있도록 조기 검사를 받을 수 있게 설계되었습니다. EPSDT의 목표는 각 어린이가 건강 관리를 필요로 하는 시기에 관리를 받도록 - 즉, 적절한 환경에 적절한 시기에 건강관리가 시행되도록 - 보장하는 것입니다.

## 서비스 횟수

의학적으로 필요한 치과 서비스에는 보험이 적용됩니다. 하지만 일부 서비스의 경우, 주어진 기간 이내에 받을 수 있는 서비스의 횟수가 한정되어 있습니다. 아래는 한정되어 있는 일반 서비스입니다:

- 검사 - 6개월마다 1회(만 21세 미만), 12개월마다 1회(만 21세 이상)
- 교익 엑스레이 촬영 - 6개월마다 1회
- 전체 구강 엑스레이 촬영 - 36개월마다 1회
- 파노라마 엑스레이 촬영 - 36개월마다 1회
- 충치 위험 평가 - 저위험도: 6개월마다 1회; 중등위험도: 4개월마다 1회; 고위험도: 3개월마다 1회; 만 0~6세는 전체 위험군 검사 가능
- 치석제거 - 6개월마다 1회(만 21세 미만), 12개월마다 1회(만 21세 이상)
- 국소 불소 - 6개월마다 1회(만 21세 미만), 12개월마다 1회(만 21세 이상)
- 실런트 - 36개월마다 1회(만 21세 미만)
- 치아 충전 - 12개월마다 1회(유치당), 36개월마다 1회(영구치당)
- 치아 충전 - 12개월마다 1회(유치당), 36개월마다 1회(영구치당)
- 딥클리닝(치석제거/치근활택) - 쿼드 당 24개월마다 1회(만 13세 이상)
- 완전 및 부분 의치 - 5년마다 1회
- 의치 수리 및 리라이닝 - 1년에 2회



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 원격 치과 서비스

원격 치과 서비스는 치과의사와 물리적으로 같은 장소에 있지 않으면서도 서비스를 받는 방식입니다. 원격 치과 서비스 시 제공자와 실시간 대화할 수도 있지만, 실시간 대화 없이 치과의사와 정보를 공유할 수도 있습니다. 가입자와 치과의사 사이, 특정 치료에 원격 치과 서비스를 사용하는 것이 적합하다는 동의가 중요합니다. 치과의사에게 연락하여 원격 치과 서비스를 통해 가용한 서비스의 종류에 대해 알아보세요.

## 비용급 의료 교통편

가입자가 신체적으로나 의학적으로 승용차, 버스, 열차 또는 택시를 타고 진료를 받으러 갈 수 없는 경우 비용급 의료 교통편(Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)을 이용할 자격이 있으며, 플랜은 가입자의 치과 질환 비용을 부담합니다.

NEMT는 구급차나 환자 이송 승합차, 휠체어 승합차 또는 공중 이송입니다. NEMT는 승용차나 버스, 택시가 아닙니다. 가입자가 예약 방문에 교통편이 필요한 경우, Health Net에서 최저가의 NEMT를 지원합니다. 즉, 예를 들어 가입자가 신체적으로나 의학적으로 휠체어 승합차로 이동할 수 있다면, Health Net에서 구급차 비용을 부담하지 않는다는 것을 의미합니다. 가입자는 의학적 상태 때문에 어떤 형태의 지상 교통편으로도 이송이 가능하지 않은 경우에만 공중 이송을 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 경우에는 반드시 NEMT가 사용됩니다:

- 신체적으로나 의학적으로 필요하다고 의사가 서면 처방으로 결정함; 또는
- 가입자가 신체적으로나 의학적으로 버스, 택시, 승용차 또는 승합차를 타고 진료를 받으러 갈 수 없음;
- 의사의 서면 처방으로 Health Net에서 사전 승인함.

NEMT를 요청하려면 영업일(월요일-금요일)을 기준으로 최소한 예약 열흘(10)일 전에 Health Net에 1-800-977-7307(TTY 711)로 전화하세요. 긴급 예약의 경우, 가능하면 빨리 연락하세요. 전화하기 전 가입자 ID 카드를 준비해 주세요.

### NEMT 한도

의료 제공자가 처방한 경우 Health Net에서 비용을 부담하는 치과 예약 왕복 NEMT 혜택이 제한되지 않습니다.

### 해당하지 않는 경우는?

가입자의 신체적 및 의학적 상태로 승용차, 버스, 택시, 또는 기타 쉽게 탈 수 있는 교통수단으로 의료 예약 방문을 할 수 있는 경우. 해당 서비스가 Health Net의 보장범위에 속하지 않으면 교통편이 제공되지 않습니다. 보장범위 내 서비스 목록이 본 가입자 안내서에 수록되어 있습니다.

### 가입자 부담 비용

Health Net에서 승인한 교통편은 무료입니다.

## 비의료 교통편

다음의 경우 가입자가 비의료 교통편(Non-Medical Transportation, NMT)을 이용할 수 있습니다:

- 의료 제공자가 처방한 Health Net 보험 서비스를 받으러 예약장소를 왕복하는 경우.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.



Health Net은 교통편 증개인, 버스 패스, 택시 바우처 또는 철도 티켓을 통해서가 아닌 교통편이 수혜자가 마련한 개인 소유 자동차일 때 마일리지 상환을 포함해 가입자가 플랜이 비용을 부담하는 초과 서비스를 위해 초과 의료 예약 장소에 다녀오도록 승용차나 택시, 버스, 기타 공적/사적 수단을 이용하는 것을 지원합니다. Health Net은 가입자의 방문 예정 시간에 가용한 NMT 종류 중 최저가의 교통편을 지원합니다.

NMT 서비스를 요청하려면 방문 예약 당일에서 최소 영업일 기준 10일(월요일-금요일) 전 Health Net에 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요. 전화하기 전 가입자 ID 카드를 준비해 주세요.

### NMT 한도

의료 제공자가 처방한 경우 Health Net에서 비용을 부담하는 방문에 받는 왕복 NMT가 제한되지 않습니다.

### 해당하지 않는 경우는?

다음의 경우 NMT가 해당하지 않습니다:

- 보장범위 내 서비스를 받으려 이동하는 데 구급차, 환자 이송용 승합차, 휠체어 승합차, 또는 기타 형태의 NEMT가 의학적으로 필요함.
- Health Net에서 이러한 서비스를 부담하지 않습니다. 보장범위 내 서비스 목록이 본 가입자 안내서에 수록되어 있습니다.

### 가입자 부담 비용

Health Net에서 승인한 교통편은 무료입니다.

## 치과 플랜이 비용을 부담하지 않는 서비스

**Medi-Cal에서는 만 21세를 초과하는 나이를 대상으로 치과비용을 부담하지 않습니다.**

- 고급 귀금속(금) 크라운
- 잇몸 세척
- 보장범위에 속하지 않는 혜택을 포함하며 “일반적” 또는 “포괄적”으로 간주할 수 있는 시술
- 유연한 부분 의치
- 치과 전문의 상담
- 치과 교정 치료(교정기)
- 수복 불가능 또는 치주 침범으로 인해 안좋은 결과가 예측되는 경우 수복 및 크라운 서비스는 보장범위에 속하지 않음.
- 마모 또는 침식으로 인해 손실을 입은 치아 구조를 대체하거나 성형의 목적으로만 제공되는 수복 및 크라운 서비스는 보장범위에 속하지 않음.
- 엑스레이 영상에 상당량의 골손실과 잇몸선 아래의 치석 침착이 나타나지 않는 경우의 딥클리닝/치석제거.
- 그 외 치열 궁에 기존 또는 플랜에서 승인한 전체 의치가 없는 경우 금속 기반 부분 의치.
- 고정성 부분 의치(가공 의치). 단 예외적 의학적 증세를 충족하는 경우에는 제외로 함.
- 임플란트 및 임플란트 관련 서비스. 단 예외적 의학적 증세가 있는 경우 제외. 예외적 의학적 증세는 다음을 포함하되, 이에 국한되지 않습니다:
  - 절제 수술 및/또는 방사선 치료가 필요한 구강암으로, 상실한 골 구조가 기존의 치과



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

보철물을 지지할 수 없는 치조골 파괴를 유발하는 경우.

- 전정 확장 시술 또는 골 확대 시술로 교정할 수 없는 하악 및/또는 상악의 심각한 위축으로, 기존 보철물로는 환자가 기능할 수 없는 경우.
- 기존 보철물의 사용을 방해하는 골격 기형(예: 관절연골증, 외배엽 이형성증, 부분 무치핵, 쇄골두개 이형성증).
- 남아 있는 골 구조가 기존의 치과 보철물을 지지할 수 없는 턱, 얼굴 또는 두부의 외상적 파괴.

응급 상황이 아닌 이상, 로스앤젤레스 카운티 밖에서 제공된 치과 서비스에 대한 비용은 보험처리되지 않습니다. 질문이 있거나 치과 서비스에 대해 더 많은 정보를 얻고자 하면 1-800-322-6384(TTY 1-800-735-2922)번으로 Medi-Cal 덴탈(Medi-Cal Dental)에 전화하세요. Medi-Cal 치과 프로그램 웹사이트 [www.smilecalifornia.org](http://www.smilecalifornia.org)를 방문할 도 있습니다.

## Health Net 또는 Medi-Cal에서 비용을 부담하지 않는 서비스

Health Net 또는 Medi-Cal에서 지원하지 않는 일부의 서비스가 있으며, 다음을 포함합니다:

- 캘리포니아 아동 서비스(California Children's Services, CCS)
- 치과와 무관한 서비스
- Medi-Cal 치과 프로그램에서 비용을 부담하지 않는 모든 치과 서비스
- 활성 보장범위 적용 이전 또는 플랜의 보장범위 적용 종료 후에 시작된 치과 서비스
- 턱관절 기능 장애(Temporomandibular Joint Dysfunction, TMJ) 치료를 위한 치과 서비스, 시술, 장치 또는 수복
- 전문가의 검토에 근거하여 성형용으로 판단되는 치과 서비스
- 전문가의 검토에 근거하여 의학적 불필요가 판단되는 치과 서비스
- 마멸이나 침식, 마찰, 이갈이증 또는 이악물기로 손실된 치아 구조를 수복하려고 행하는 치과 서비스
- 치과 보철 전문 치과 의사가 제공하는 치과 서비스나 장치
- 충치, 비가역적 통증 및 감염의 중요한 징후가 없고/또는 치아가 다른 치아의 맹출을 차단하지 않는 제삼대구치(사랑니) 제거를 위한 치과 서비스.
- 이로 물고 씹는 데 치아가 합쳐지는 방식을 바꾸기 위한 치과 서비스
- 배정된 치과 이외의 곳에서 시행한 치과 서비스, Health Net에서 명시적으로 승인한 경우는 예외
- 입원/외래 병원 환경에서 치과 의사나 치과 전문의가 시행한 정기 검진 서비스

아래 각항을 읽고 더 자세히 알아보십시오. 또는 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

## 캘리포니아 아동 서비스(CCS)

CCS는 특정 질환, 질병 또는 만성 건강 문제가 있고 CCS 프로그램 규칙을 충족하는 만 21세 미만 자녀를 치료하는 주 정부 프로그램입니다. Health Net 또는 PCP가 CCS 질환이 있다고 믿는 가입자의 자녀 그 CCS 프로그램에 의뢰됩니다.

CCS 프로그램 실무진이 CCS 서비스에 대한 가입자 자녀의 자격 여부를 결정합니다. 자녀가 이러 유형의 진료를 받을 수 있는 경우 CCS 제공자가 CCS 질환을 치료합니다. Health Net은 신체 검사, 백신 및 건강한 소아 정기 검진과 같은 CCS 질환과 관련이 없는 유형의 서비스 비용을 계속 부담합니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

Health Net은 CCS 프로그램이 제공하는 진료의 비용을 부담하지 않습니다. CCS가 이런 질환의 비용을 부담하려면 해당 제공자, 서비스, 장비를 CCS가 승인하여야 합니다. CCS가 모든 질환의 비용을 부담하지는 않습니다. CCS는 신체적 장애가 있거나 약이나 수술, 재활(rehab)로 치료할 필요가 있는 대부분 질환에 대한 비용을 부담합니다. CCS는 다음과 같은 질환이 있는 자녀의 비용을 부담합니다:

- 선천성 심장병
- 암
- 종양
- 혈우병
- 겸상 적혈구 빈혈
- 갑상선 문제
- 당뇨병
- 당뇨병
- 간 질환
- 장 질환
- 입술/입천장 갈림증
- 척추 갈림증
- 청력 상실
- 백내장
- 뇌성 마비
- 통제 불가 발작
- 류마티스 관절염
- 근이영양증
- 후천성 면역 결핍증(AIDS)
- 두부, 뇌, 척수의 중상
- 심한 화상
- 심하게 비뚤어진 치아

CCS 서비스에 대한 비용은 주정부에서 부담합니다. CCS 프로그램 서비스 수혜 자격이 없는 자녀의 경우, 의학적으로 필요한 진료를 Health Net을 통해 계속 받습니다. CCS에 대해 더 많은 정보를 얻으려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화하세요.

## Medi-Cal 수혜자 대상의 기타 프로그램 및 서비스

기타 Medi-Cal 수혜자 대상 프로그램 및 서비스는 다음과 같습니다.

Health Net 의 보건교육부는 Medi-Cal 수혜자가 건강을 유지하고 상태를 관리할 수 있도록 지원하는 무료 프로그램, 서비스 및 자원을 제공합니다. 가입자 및 제공자는 다음에서 사용 가능한 프로그램, 서비스 및 자원에 대한 자세한 정보를 얻을 수 있습니다.

[https://www.healthnet.com/content/healthnet/en\\_us/members/medi-cal/health-net-medi-cal-wellness-programs.html](https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/medi-cal/health-net-medi-cal-wellness-programs.html) 를 방문, 또는 보건 교육 정보 전화(Health Education Information Line)에 전화하세요. 전화번호는 (800) 804-6074(TTY: 711)입니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com) 을 방문해 주세요.

### 35 | 혜택 및 서비스

Medi-Cal 수혜자 대상의 기타 프로그램 및 서비스에 대한 상세 정보는 아래의 각항을 참고하세요. 가입자와 제공자는 다음에서 가용한 프로그램, 서비스 및 자원에 대한 자세한 정보를 얻을 수 있습니다:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalDenti-Cal.aspx>

Medi-Cal을 통해 이용할 수 있는 추가 프로그램은 다음과 같습니다:

**Medi-Cal Waivers:** 특정 그룹에게 추가적 서비스를 제공하고, 특정 지역에 한정된 서비스를 제공하며, Medi-Cal 자격이 없는 사람에게 의료 보장을 제공하는 프로그램.

**Medicare Part D 처방약 프로그램:** Medicare Part D 가입자를 위한 처방약 혜택을 포함하는 법률.

**시력 관리 프로그램:** Medi-Cal 하 유자격인 대부분의 가입자에게 보장되는 건강 혜택.

---

### 혜택 조정

Health Net은 가입자에게 필요한 치과 진료를 조정하는 서비스를 무료로 제공합니다. 본인이나 자녀의 치과 진료에 대한 질문 또는 우려 사항은 800-977-7307(TTY 711)번으로 문의하세요.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

# 5. 소아 및 청소년 예방적 치과 서비스

Health Net에서는 만 21세 미만의 아동 및 청소년 가입자가 올바른 예방적 치과 서비스를 받을 수 있도록 치과 서비스를 자동으로 제공합니다. 본 장에서는 해당 서비스에 대해 설명합니다.

## 치과 검진

매일 수건으로 잇몸을 부드럽게 닦아 아기의 잇몸을 깨끗하게 유지하세요. 약 4~6개월이 되면 유치가 나기 시작합니다. 자녀의 첫 치아가 나온 날 혹은 첫 생일 중 앞선 날짜 중 앞선 시점에 도달하자마자 자녀의 첫 치과 방문을 예약하는 것이 좋습니다. 다음은 무료 또는 저가로 대상자에게 제공하는 Medi-Cal 치과 서비스입니다.

### 1~4세의 유아:

- 유아의 첫 치과 방문
- 유아의 첫 치과 검진
- 치과 검진(6개월마다; 출생에서 만 3세까지는 3개월마다)
- 엑스레이
- 치석제거(6개월마다)
- 치석제거(6개월마다)
- 치아 충전
- 발치
- 응급 서비스
- 진정제 투여(의학적으로 필요한 경우)

### 만 5~12세의 아동

- 치과 검진(6개월마다)
- 엑스레이
- 치석제거(6개월마다)
- 치석제거(6개월마다)
- 어금니 실런트
- 치아 충전
- 치근관
- 발치
- 응급 서비스
- 진정제 투여(의학적으로 필요한 경우)

### 만 13~17세의 아동



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

- 치과 검진(6개월마다)
- 엑스레이
- 치석제거(6개월마다)
- 치석제거(6개월마다)
- 유자격 가입자 대상의 치아 교정(교정기)
- 치아 충전
- 크라운
- 치근관
- 완전 및 부분 의치
- 스케일링 및 치근활택
- 발치
- 응급 서비스
- 진정제 투여(의학적으로 필요한 경우)

질문 또는 Medi-Cal 치과 서비스의 보장범위에 대한 보다 자세한 정보는 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 문의하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)에서 Health Net을 방문할 수도 있습니다.

---

### 아동 및 청소년 예방적 치과 서비스 지원

Health Net은 만 21세 미만의 가입자가 필요로 하는 서비스를 받을 수 있도록 지원합니다. Health Net에서 다음을 제공합니다:

- 서비스에 대한 설명
- 제공자 찾기
- 방문 예약

Health Net에 해당 진료 비용을 지불할 의무가 없는 경우에도 가입자가 올바른 진료를 받을 수 있도록 진료 조정.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 6. 권리와 책임

Health Net 가입자에게는 특정 권리와 책임이 있습니다. 이러한 권리와 책임에 대한 설명은 본 장을 참고하세요. Health Net 가입자의 권리에 대한 법적 고지 또한 제공됩니다.

### 가입자의 권리

Health Net 가입자에게는 다음과 같은 권리가 있습니다.

- 가입자의 프라이버시 및 가입자의 의료 및 치과 정보의 기밀이 유지되어야 하는 필요를 고려하여 존중 받을 권리.
- 플랜 및 보상대상 서비스를 포함한 플랜의 서비스에 대한 정보를 제공받을 권리.
- 계약자의 네트워크 이내에서 치과 주치의를 선정할 수 있는 권리.
- 치료 거부 권리를 포함하여 자신의 치과 진료에 관한 의사 결정에 참여할 권리
- 기관 또는 받은 진료에 대하여 구두나 서면으로 고충을 제기하는 권리
- 해당 언어에 대해 구두 통역 서비스를 받는 권리
- 연방법에 동조하여 연방정부 공인 보건 센터(FQHC), 인디언 보건 서비스(HIS) 시설 및 계약자의 네트워크 외부의 응급 서비스를 이용할 수 있는 권리.
- 주 정부 공청회를 요청할 권리, 신속 공청회 가능 상황에 관한 정보 포함
- 치과 기록을 볼 권리 및 법적으로 타당한 경우 자신의 치과 기록 사본을 받거나, 그 기록을 수정 또는 교정하는 권리
- 요청 시 가입을 해지하는 권리
- W.& I. 법규 제 14182 (b)(12)절에 부합하여, 요청 시 서면 가입자 안내 자료를 대체 형식(점자, 큰 활자 인쇄물 및 음성 형식 포함)으로, 요청된 형식으로 적절한 시기에 받는 권리.
- 강압, 징벌, 편의 또는 보복의 수단으로 사용되는 어떠한 형태의 통제 또는 고립도 당하지 않는 권리.
- 가입자의 상태 및 이해력에 적절한 방식으로 제시되는 가용한 치료 옵션과 대안에 대한 정보를 받는 권리.
- 본인의 치과 기록의 사본을 받고 연방 규정에 명시되어 있듯이 기록의 수정 또는 교정을 요청하는 권리.
- 계약자, 제공자 또는 국가가 해당 권리를 취급하는 방식에 부정적인 영향을 끼치지 않는 한도 내에서 상기 권리를 행사할 수 있는 자유

### 가입자의 책임

Health Net 가입자에게는 다음과 같은 책임이 있습니다.

- 배정받은 PCD에게서 치료를 완료하는 책임
- 진료와 행동에 관한 모든 치과의 규칙을 따르는 책임
- 전문 진료를 위한 의뢰 절차를 따르는 책임
- PCD에게 자신의 신체적 및 치과 건강에 관하여 아는 대로 정확한 정보를 제공하는 책임



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

- 자신의 신체적 및 치과 건강에 갑작스러운 변화가 있었는지 PCD에게 알려주는 책임
- 치료 계획 및 본인에게 요구되는 것을 이해한다고 PCD 또는 전문의에게 알려주는 책임
- 이해하고 PCD 또는 전문의와 동의한 치료 계획을 준수하는 책임
- PCD 또는 전문의와 예정된 예약을 지키는 책임
- 예정된 예약을 지키지 못할 경우 PCD 또는 전문의에게 미리 알려주는 책임
- 치료를 거부하거나 PCD 또는 전문의의 치료 계획을 따르지 않는 경우, 자신의 행동에 대한 책임,
- 보장범위를 포함한 치과 혜택을 이해하는 책임
- 치과 플랜에서 보장하지 않는 서비스 완료에 동의한 경우 치과의사에게 수수료 또는 비용을 지불하는 책임

## 가입자로서 참여하는 방법

Health Net은 가입자의 의견을 경청합니다. Health Net에서는 매년 운영개선안에 관하여 논의하는 공청회를 개최합니다. 가입자 여러분의 적극적인 참여를 부탁드립니다. 기탄없이 의견을 말씀해 주세요!

## Health Net의 대중 준칙 위원회

Health Net은 대중 준칙 위원회라는 단체를 두고 있습니다. 위원회는 가입자와 의료 서비스 제공자로 구성합니다. 가입을 희망하시는 분이라면 누구나 위원회에 가입할 수 있습니다. 본 위원회는 Health Net의 준칙 개선 방안을 논의하고 다음을 담당합니다.

- 가입자에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 방법 제안
- 가입자 만족도를 보장하기 위한 품질 측정항목 검토
- Health Net 프로그램 개선 제안
- Health Net 재정 보고 검토

가입을 희망하시는 분은 1-800-977-7307/TTY 711번으로 전화하세요. 위원회 가입에 승인을 받으면 각 회의에 참석할 때마다 급여를 받게 됩니다.

# 차별 금지에 관한 고지

차별은 위법입니다. Health Net Dental은 주 및 연방 민권법을 따르고 성별, 인종, 피부색, 종교, 혈통, 출신 국가, 인종 집단 식별, 나이, 정신 장애, 신체적 장애, 의학적 상태, 유전 정보, 혼인 여부, 성 정체성 또는 성적지향으로 인해 비합법적으로 차별하거나, 사람을 제외시키거나 다르게 대하지 않습니다.

Health Net에서 다음을 제공합니다:

- 장애인의 원활한 소통을 보장하기 위한 다음과 같은 무료 보조기기 및 서비스:
  - 유자격 수화 통역사



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.



- 다른 형식(점자, 큰 활자, 음성, 편리한 전자식 및 기타 형식)으로 된 문자 정보
- 주된 언어가 영어가 아닌 사람들을 위한 다음과 같은 무료 언어 서비스:
  - 유자격 통역사
  - 영어 외의 언어로 제시되는 정보

Health Net Dental에 월요일에서 금요일까지 오전 8:00에서 오후 5:00 사이에 800-977-7307번으로 연락하세요. 듣기 또는 말하기에 어려움이 있는 경우, 877-855-8039 또는 711로 전화하여 캘리포니아 릴레이 서비스를 사용할 수 있습니다.

### 고충 제기 방법

Health Net에서 이러한 서비스를 제공하지 못했거나 성별, 인종, 피부색, 종교, 혈통, 국가, 속하는 민족 집단, 나이, 정신적 장애, 신체적 장애, 의학적 상태, 유전 정보, 혼인 여부, 성 정체성. 또는 성적지향에 기초하여 다른 위법적 방식으로 차별받았다고 생각될 경우, Health Net 민권 담당자에게 고충을 제기할 수 있습니다. 고충은 전화, 서면, 대면 또는 전자식으로 제기될 수 있습니다.

- **전화:** Health Net에 월요일에 금요일 오전 8시에서 오후 5시 사이 1-866-458-2208번으로 전화하세요. 또는 듣기 또는 말하기에 장애가 있는 분은 TTY: 711로 전화하세요.
- **서면:** 항의서를 작성하거나 편지를 써서 아래 주소로 보내세요:  
Health Net Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 9103  
Van Nuys, CA 91409-9103
- **대면:** 의사 사무소나 Health Net을 방문하여 고충 제기를 원한다고 말하십시오.
- **전자식:** Health Net 웹사이트 [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)을 방문하십시오.  
[https://www.healthnet.com/content/healthnet/en\\_us/members/medi-cal/dental.html](https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/medi-cal/dental.html)

### 민권사무소(OFFICE OF CIVIL RIGHTS) - 캘리포니아 보건 서비스부(DHCS)

캘리포니아 보건 복지부(Department of Health and Human Services) 민권사무소(Office for Civil Rights)에 전화, 서면으로 또는 전자식으로도 민권 관련 불만을 제기할 수 있습니다:

- **전화:** 916-440-7370번으로 전화하세요. 말하기 또는 청력에 어려움이 있는 경우 711(원격통신중계서비스)로 전화하세요.
- **서면:** 항의서를 작성하거나 편지를 써서 아래 주소로 보내세요:  
Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)에서 항의서를 찾을 수 있습니다.

- 전자식: [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)로 이메일을 보내세요.

## 민권사무소(OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – 미국 보건 복지부(U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)

인종, 피부색, 출신 국가, 나이, 장애 또는 성별을 이유로 차별을 받았다고 생각되는 경우, 민권 불만 사항을 미국 보건 복지부(U.S. Department of Health and Human Services) 민권실(Office for Civil Rights)에 전화로, 문서로 또는 전자 방식으로 제출할 수 있습니다:

- **전화: 1-800-368-1019**번으로 전화하세요. 말하거나 듣기에 장애가 있는 분은 **TTY/TDD 1-800-537-7697**번으로 전화하세요.
- **서면:** 항의서를 작성하거나 편지를 써서 아래 주소로 보내세요:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>에서 항의서를 찾을 수 있습니다.

- 전자식: 다음 민권사무소 항의 포털을 방문하세요:  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

## 프라이버시 보호 관행 고지

치과 기록의 비밀을 유지하기 위한 Health Net의 준칙과 절차를 기술한 자료가 있으며 이 자료는 요청에 따라 가입자에게 제공됩니다.

법적 요건에 따라, 이 고지는 가입자의 권리와 Health Net의 법적 의무 및 개인 건강 정보(Personal Health Information, PHI)의 사생활권과 관련한 개인 정보 보호 관행에 관한 내용입니다. 이 고지에서는 Health Net이 가입자의 PHI를 수집, 사용, 공개할 수 있는 방식도 다루고 있습니다. Health Net은 현재 유효한 고지의 조건을 준수하여야 합니다. 저희는 때때로 이 고지를 변경할 수 있는 권리 및 저희가 보관하는 모든 PHI에 대하여 이 변경된 고지의 효력을 발효하는 권리를 보유하고 있습니다. 가장 최근의 개인 정보 보호 관행 고지는 Health Net 웹사이트 [www.hndental.com](http://www.hndental.com)에서 볼 수 있습니다.

월요일에 금요일 오전 8시부터 오후 5시 사이 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 가입자 서비스부에 전화하여 해당 고지의 사본을 요청하십시오.

## 법률에 관한 고지

다수의 법률이 이 가입자 안내서에 해당합니다. 이러한 법률이 본 안내서에 수록 또는 설명되지 않아도 가입자의 권리와 책임에 영향을 줄 수 있습니다. 이 안내서에 주로 적용되는 법은 Medi-Cal 프로그램에 관한 주정부 및 연방정부의 법률입니다. 기타 연방정부 및 주정부의 법 또한 적용될 수 있습니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

## 마지막 결제수단인 Medi-Cal에 관한 고지

Health Net에 의해 제공된 서비스에 대한 비용을 제3자가 먼저 지불해야 하는 경우가 있습니다. 예를 들어, 가입자가 이미 고용주가 제공하는 보험에 가입되어 있는 경우입니다. 캘리포니아 보건 서비스부(Department of Health Care Services)에는 Medi-Cal이 일차적 부담자가 아닌 Medi-Cal 혜택 서비스에 대한 비용을 수급할 권리와 책임이 있습니다.

Medi-Cal 프로그램은 수혜자의 건강관리 서비스에 대한 제3자의 법적 책임에 관련된 주정부 및 연방정부의 법률과 규정을 준수합니다. 저희는 Medi-Cal 프로그램이 마지막 결제수단이 되도록 합리적인 모든 조치를 취합니다.

## 혜택 미승인 결정 통지

저희는 반드시 혜택 미승인 결정 통지서(Notice of Adverse Benefit Determination, NABD)를 사용하여 가입자에게 혜택 거부나 종료, 지연 또는 변경을 알려야 합니다. 저희의 결정에 불복하는 가입자는 저희 플랜에 이의를 제기할 수 있습니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

# 7. 문제 신고 및 해결

치과 플랜에 문제를 제기하려면 두 가지의 방법이 있습니다:

- **민원(또는 고충)**은 가입자가 Health Net이나 제공자 또는 제공자에게 받은 치과 진료 또는 치료에 불만을 제기하는 경우입니다.
- 서비스 비용을 부담하지 않겠다는 Health Net의 결정에 동의하지 않는 경우에는 **이의**를 제기합니다.

가입자는 Health Net의 고충 및 이의 신청 절차를 먼저 이용하여 Health Net에 문제를 알려주어야 합니다. 그렇다고 가입자의 법적 권리 및 해결책이 사라지는 것은 아닙니다. 저희 또한 가입자가 불만을 제기한다고 해서 차별하거나 보복하지 않습니다. 가입자가 저희에게 문제를 알림으로써 모든 가입 회원의 관리를 개선하는 데 도움이 됩니다.

고충이 해결되지 않으면 캘리포니아 관리 의료부(DMHC)에 불만을 제기할 수 있습니다. 항의 결과에 동의하지 않는 경우 주정부 공청회를 요청할 수 있습니다. 주 정부 공청회를 요청하기 전에 Health Net의 내부 이의 신청 절차를 완료해야 합니다.

DMHC에 독립 의료 심사(IMR)를 요청할 수도 있습니다. IMR은 치과 플랜 결정의 중립적 검토입니다. IMR은 긴급 또는 응급 서비스에 대한 의학적 필요성, 보장범위 및 긴급 또는 응급 서비스 결제의 분쟁에 대해 판정합니다. 반드시 이의 신청에 대한 Health Net의 서면 결정이 송부된 날로부터 6개월 이내에 IMR을 신청합니다.

주정부 공청회를 먼저 요청하는 경우(아래 이의 및 주정부 공청회에 대한 추가적 정보 참고), 독립 의료 심사(IMR)를 요청할 수 없습니다. 그러나 IMR을 먼저 요청하고 결과가 만족스럽지 않으면 주정부 청문회를 요청할 수 있습니다. 캘리포니아 관리 의료부의 도움을 받을 수 있습니다.

"캘리포니아 관리 의료부(Department of Managed Health Care)에는 건강관리 서비스 플랜을 규제하는 책임이 있습니다. 건강 플랜에 고충이 있는 경우, 해당 부서에 연락하기 전에 먼저 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 건강 플랜에 전화하여 고충 처리 절차를 밟도록 합니다. 이러한 항의 절차를 활용함으로써 달리 사용될 수 있는 잠재적인 법적 권리나 해결 수단이 금지되는 것은 아닙니다. 응급 상황에 관련된 고충, 건강 플랜에서 만족스럽게 해결되지 않은 고충 또는 30일이 지나도록 해결되지 않은 고충에 대한 도움이 필요한 경우에는 관리 의료부에 연락하여 도움을 받을 수 있습니다. 가입자는 또한 독립 의료 심사(IMR)를 받을 자격도 있을 수 있습니다. IMR에 대한 자격을 갖춘 가입자에게 IMR 절차가 제안된 서비스 또는 치료의 의료적 필요에 대해 건강 플랜이 내린 결정, 실험적 또는 조사적인 기질의 치료에 대한 보장 여부 결정 및 응급 또는 긴급 의료 서비스에 대한 결제 분쟁에 중립적인 검토를 제공할 것입니다. 관리 의료부는 수신자 부담 전화번호(1-888-466-2219)와 청각 및 언어 장애인을 위한 TDD 전화번호(1-877-688-9891)로 연락될 수 있습니다. 관리 의료부의 웹사이트 <https://www.dmhc.ca.gov> 에 항의서, IMR 신청서 및 안내문이 있습니다."



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com) 을 방문해 주세요.

## 44 | 문제 신고 및 해결

캘리포니아 보건관리 서비스부(DHCS) Medi-Cal 관리 의료 옴부즈맨(Managed Care Ombudsman)에서 또한 도움을 제공합니다. 옴부즈맨은 이 미해결 문제; 플랜 가입, 변경, 또는 해지 문제; Medi-Cal 관리 의료 플랜에 대한 기타 문제 등을 도울 수 있습니다. 옴부즈맨에 **1-888-452-8609**번으로 월요일에서 금요일, 오전 8:00에서 오후 5시 사이에 연락하시면 됩니다.

또한 거주 카운티 수혜 자격 심사 사무소에 Medi-Cal 수혜 자격 관련 고충 제할 수 있습니다. 누구에게 고충을 제기해야 하는지 확실하지 않다면 **1-800-977-7307(TTY 711)**번으로 전화하세요.

### 민원 제기

민원(또는 불만)이 네트워크 제공자에게서 받는 진료에 대한 것일 수 있습니다. 또한, 민원이 Health Net에 대한 것일 수도 있습니다. 이의 신청과 주정부 공청회에 관한 자세한 내용은 아래를 참고하세요. 민원은 PCD 또는 Health Net에

전화 또는 우편으로 제기할 수 있습니다. 민원 제기에 시간 한정은 없습니다. 전화로 민원을 제기하는 경우 PCD의 진료소에 전화하거나 **1-800-977-7307(TTY 711)**번으로 전화하세요. 치과 플랜 ID 번호, 본인의 이름 및 불만 사유를 제공해주세요.

우편으로 민원을 제기하는 경우 **1-800-977-7307(TTY 711)**번으로 전화해서, 양식을 보내 달라고 요청하세요. 받게 되는 양식을 작성하시면 됩니다. 본인의 이름, 치과 플랜 ID 번호 및 불만 사유를 꼭 포함하세요. 무슨 일이 있었으며 저희가 도울 수 있는 방법을 알려주세요.

- **발송 주소:**  
Health Net Dental  
Appeals & Grievances  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410

필요하다면, 저희가 불만 제기를 도울 수 있습니다. 언어 서비스를 무료로 제공할 수 있습니다. **1-800-977-7307 (TTY 711)**번으로 전화하세요.

Health Net은 민원 접수 5일 이내에 민원 접수 확인 편지를 보내드립니다. Health Net은 30일 안에 문제를 어떻게 해결했는지 알려드립니다.

민원 처리에 걸리는 시간 때문에 가입자의 생명이나 건강, 기능 능력이 위협해질 수 있으므로 빠른 결정을 원하시면 신속 심사를 요청하시면 됩니다. 신속 심사는 **1-800-977-7307(TTY 711)**번으로 요청하십시오. Health Net은 민원 접수 후 72시간 안에 결정을 내립니다.

### 이의 신청

이의 신청(appeal)은 민원 사항과 다릅니다. 이의 신청은 요청된 서비스의 보험 혜택에 관하여 Health Net이 내린 결정을 검토하고 변경해 달라고 Health Net에 요청하는 것입니다. Health Net이 부정적인 혜택 결정 통지(NABD)를 보냈는데 그 결정에 동의하지 않는 가입자는 직접 또는 PCD가 가입자 대신 이의 신청을 할 수 있습니다.

전화나 우편으로 하시면 됩니다. 이의 신청은 반드시 통지서의 날짜로부터 달력으로 60일 안에 하셔야 합니다.



**1-800-977-7307(TTY/TDD 711)**번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

- 전화로 이의를 제기하려면 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화 주시기 바랍니다. 가입자 이름, 건강 플랜 ID 번호, 이의 신청 대상 서비스를 알려주십시오.
- 우편으로 이의를 제기하는 경우 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 전화 주시기 바랍니다. 양식을 보내 달라고 요청하세요. 받게 되는 양식을 작성하시면 됩니다. 가입자 이름, 치과 플랜 ID 번호, 이의 신청 대상 서비스를 꼭 기재하십시오.

### **발송주소:**

Health Net Dental  
Appeals & Grievances  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410

**온라인:** [www.hndental.com](http://www.hndental.com)

Health Net이 보낸 통지서에 서비스가 중단된다고 되어 있어도 이의 신청 기간 중에는 서비스를 계속 받으실 수 있습니다. 이를 위해, 본인이나 PCD는 통지서 발송 날짜로부터 반드시 10일 안에 이의 신청을 하여야 합니다. 서비스를 계속 받기를 원한다고 Health Net에 알려주셔야 합니다.

이의 신청에 도움이 필요하시면 Health Net에 연락 주시기 바랍니다. 언어 서비스를 무료로 제공할 수 있습니다. 1-800-977-7307 (TTY 711)번으로 전화하세요.

Health Net은 이의 신청 접수 5일 이내에 이의 신청 접수 확인 편지를 보내드립니다. Health Net은 30일 안에 이의 신청 결정 내용을 알려드립니다.

신청 처리 시간 때문에 가입자의 생명이나 건강, 기능 능력이 위험해질 수 있어 빠른 결정을 원하는 가입자나 의사는 신속 심사를 요청하시면 됩니다. 신속 심사는 1-800-977-7307(TTY 711)번으로 요청하십시오. Health Net은 이의 신청 접수 후 72시간 안에 결정을 내립니다.

## 주 정부 공청회

주 정부 공청회(State Hearing)는 캘리포니아 사회 복지부(Department of Social Services, DSS) 사람들과 하는 회의입니다. 판사가 가입자의 문제 해결을 돕습니다. 주 정부 공청회는 가입자가 Health Net 안의 이의 신청 절차를 마친 후에 결정이 여전히 불만족스럽거나 이의 신청 후 30일이 지나도록 결정 내용을 받지 못한 경우에만 요청할 수 있습니다.

주 정부 공청회는 전화 또는 우편으로 신청할 수 있습니다. 이의 신청 결정을 알리는 통지서에 기재된 날짜로부터 120일 이내에 주 정부 공청회를 요청해야 합니다. DSS 승인이 있으면 PCD가 가입자 대신 주 정부 공청회를 요청할 수 있습니다. DSS에 연락하여 PCD가 주 정부 공청회를 요청할 수 있도록 주 정부가 승인하게 해달라고 하십시오.

Health Net이 보낸 통지서에 서비스가 중단된다고 되어 있어도 주 정부 공청회 기간 중에는 서비스를 계속 받으실 수 있습니다. 이를 위해, 본인이나 PCD는 통지서 발송 날짜로부터 반드시 10일 안에 주 정부 공청회를 요청해야 합니다. 서비스를 계속 받기를 원한다고 Health Net에 알려주셔야 합니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

주 정부 공청회를 전화로 요청하려면 캘리포니아 사회 복지부(DSS) 대민 대응과(Public Response Unit)에 **1-800-952-5253**번으로 전화 주십시오. (TTD **1-800-952-8349**).

주 정부 공청회를 우편으로 요청하려면 이의 신청 결정 통지서에 첨부된 양식을 작성하십시오.

**양식을 아래 주소로 보내주십시오.**

California Department of Social Services State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

주 정부 공청회 요청에 도움이 필요하시면 Health Net이 도울 수 있습니다. 언어 서비스를 무료로 제공할 수 있습니다. **1-800-977-7307(TTY 711)**번으로 전화 주십시오. 공청회에서 가입자는 본인의 입장을 밝히고, 저희는 저희 입장을 설명합니다. 판사가 사건을 판결하는 데 **90일**까지 걸릴 수 있습니다.

주 정부 공청회에 걸리는 시간 때문에 가입자의 생명이나 건강, 온전한 기능 능력이 위협해져 빠른 결정을 원하는 가입자나 PCD는 DSS에 편지를 쓰면 됩니다. 신속 주 정부 공청회를 요청할 수 있습니다. DSS는 요청을 받은 후 평일로 **3일** 안에 반드시 결정을 내려야 합니다.

주 정부 청문회에 참석한 가입자는 IMR을 요청할 수 없습니다. 그러나 IMR을 먼저 요청하고 결과가 만족스럽지 않으면 여전히 주 정부 공청회를 요청할 수 있습니다.

## 사기와 낭비, 남용 행위

제공자나 Medi-Cal 수혜자가 사기나 낭비, 남용 행위를 저지른 것으로 의심이 되면 가입자는 신고할 권리와 책임이 있습니다.

제공자의 사기, 낭비, 남용 행위는 다음을 포함합니다:

- 치과 기록 변경
- 의학적으로 필요한 정도 이상으로 약을 처방함
- 의학적으로 필요한 정도 이상으로 치과 진료 서비스를 제공함
- 제공하지 않은 서비스에 대한 비용을 청구함
- 전문의로 의해 수행되지 않은 전문적 서비스에 대한 비용을 청구함

수혜자의 사기, 낭비, 남용 행위는 다음을 포함합니다:

- 치과 플랜 ID 카드 또는 Medi-Cal 혜택 신분증(BIC)을 제삼자에게 대여, 판매 또는 제공함
- 비슷하거나 똑같은 치료 또는 약을 두 명 이상의 제공자에게서 받음
- 응급하지 않은 상황에 응급실을 찾음
- 다른 사람의 사회 보장 번호나 치과 플랜 ID 번호를 사용함

사기, 낭비, 남용 행위를 신고하려면 이러한 행위를 저지른 사람의 이름, 주소, ID 번호를 적어 두세요. 그 사람의 전화번호, 또는 제공자인 경우, 전공 분야 등 그 사람에 관한 정보를 가능하면 최대한 알려주십시오. 사건 발생 날짜와 정확한 사건 내용을 요약하여 알려주세요.



**1-800-977-7307(TTY/TDD 711)**번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 **8:00**에서 오후 **5:00**까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

신고서는 다음 주소로 발송합니다:

Health Net Dental  
C/O LIBERTY Dental Plan  
Special Investigation Unit  
P.O. Box 26110  
Santa Ana, CA 92799-6440

또는 사기, 낭비 및 남용 24시간 핫라인 1-888-704-9833(TTY: 711)번으로 전화하세요.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.



# 8. 주요 전화번호와 용어 설명

## 주요 전화번호

- Health Net 가입자 서비스 1-800-977-7307(TTY 711)
- Medi-Cal 치과 수혜자(Dental Beneficiaries) 800-322-6384(TTY 800-735-2922)
- DMHC 도움 센터(Help Center) 888-466-2219
- Health Care Options – Medi-Cal 관리 의료 800-430-4263
- 보건 소비자 연맹(Health Consumer Alliance) 888-804-3536
- Medi-Cal 수혜 자격(Eligibility) 916-552-9200
- Medi-Cal 공정 청문회(Fair Hearing) 800-952-5253(TTY 800-952-8349)
- Medi-Cal 관리 의료(Managed Care) 916-449-2000
- Medi-Cal 옴부즈맨(Ombudsman) 888-452-8609

## 용어 설명

- **이의 신청(Appeal):** 제공된 치료에 대해 거부된 서비스를 Health Net에 검토해 달라고 하는 정식 요청. 이의 신청은 치과 의사가 할 수 있습니다.
- **적용되는(Applicable):** 사람이나 사물에 영향을 주게 되는
- **승인(Authorization):** 사전 승인 참고.
- **차액 청구(Balance Billing):** 치과 의사의 실제 수가와 Health Net이 지급한 금액 간 차액을 환자에게 청구하는 것. 본인부담금과 비용 분담을 제외하고, 차액 청구는 보험 보장범위 내 서비스에 허용되지 않습니다.
- **수혜자(Beneficiary):** Medi-Cal 혜택을 받을 자격이 있는 사람.
- **수혜자 신분증(Beneficiary Identification Card, BIC):** 보건 서비스부가 수혜자에게 제공하는 Medi-Cal 신분증. BIC에는 수혜자 번호와 기타 중요한 정보가 기재되어 있습니다.
- **혜택(Benefits):** Medi-Cal 치과 프로그램을 통해 Health Net 치과 의사가 제공하는 의학적으로 필요한 치과 서비스.
- **캘리포니아 아동 서비스(CCS) 프로그램(California Children Services (CCS) Program):** 주정부 규정에 정의된 CCS 적격 질환을 앓는 만 21세 미만 유자격 자녀에게 전문 진단, 치료, 요법 서비스를 제공하는 공공 보건 프로그램.
- **우식(Caries):** 썩은니 또는 충치를 의미하는 용어.
- **임상 선별 검사(Clinical Screening):** 다른 Health Net 치과 의사가 제안하거나 제공한 치료의 적합성에 관하여 의견을 제시하려고 치과 의사가 하는 검사. Health Net에서 임상 선별 검사를



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

의무화하는 특정 상황이 있을 수 있습니다.

- **민원(Complaint):** 가입자나 가입자를 대신한 치과 의사가 쟁의, 재검토 요청 또는 이의 신청 등에 대한 불만족을 말이나 글로 표현하는 것. 민원이 대리인에 의해 제기될 수도 있습니다.
- **본인부담금(Copayment):** 수혜자가 부담하는 치과비용의 일부 소액
- **보험 보장범위 내 서비스(Covered Services):** Health Net의 혜택인 일단의 치과 절차. Health Net은 Health Net 치과 의사가 제공한 의학적으로 필요한 서비스이자 Medi-Cal 치과 프로그램의 혜택인 서비스의 비용만 부담합니다.
- **치과 전문의(Dental Specialist):** 근관치료, 구강 수술, 소아 치과, 치주치료 및 치아 교정(교정기)과 같은 전문적 관리를 제공하는 치과 의사.
- **조기 및 정기 선별 검사, 진단 및 치료(Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT):** 정기 선별 검사와 진단, 치료 서비스로 21세 미만의 아동에게 의료를 제공하는 연방 프로그램. 치과 진료는 EPSDT 프로그램에 속합니다.
- **수혜 자격(Eligibility):** Medi-Cal 혜택을 받기 위한 요건을 충족하는 것.
- **응급 진료(Emergency Care):** Health Net 치과 의사나 치과 전문의가 응급 치과 질환 여부를 결정하기 위하여 또한 시설의 능력 한도 안에서 및 전문 분야에서 인정되는 진료 기준 안에서 진료를 제공하기 위하여 진행하는 치과 검사 및/또는 평가.
- **응급 치과 질환(Emergency Dental Condition):** 즉시 치료를 받지 않으면 환자의 건강이 위험하게 되어 심한 통증이나 기능 손상을 초래하는 결과가 이성적으로 예상될 수 있는 치과 질환.
- **채내요법의사(Endodontist):** 전문 분야를 치아의 치수 및 치근에 발생하는 질병과 손상 치료로 제한하는 치과 전문의.
- **제외 사항(Exclusion):** Medi-Cal 치과 프로그램으로 제공되지 않는 치과 절차나 서비스를 말함.
- **고충(Grievance):** 민원(Complaint) 참고.
- **신분증(Identification):** 운전면허증과 같이 사람의 신원을 파악하는 것.
- **한정(Limitations):** 허용되는 서비스의 갯수, 종류 및 또는 가장 저가의, 비용으로 치과적으로 적절한 서비스를 말함.
- **Medi-Cal 치과 의사(Medi-Cal Dentist):** Medi-Cal 수혜자에게 보장범위 내 서비스를 제공하도록 승인된 치과 의사.
- **의학적 필요(Medically Necessary):** 치아, 잇몸, 지지 구조 치료에 필요하고 적합하며, (a) 전문적으로 인정된 진료 기준에 따라 제공되고 (b) 치료하는 치과 의사가 치과 질환과 일치되게 결정하며 (c) 잠재 위험, 혜택, 대안적 보험 서비스 등을 고려하여 종류, 공급 및 수준이 가장 적합한 서비스인 보험 서비스.
- **비보험 서비스(Non-Covered Services):** 보장대상이 아닌 치과적 시술 또는 서비스.
- **비소속 치과 의사(Non-Participating Dentist):** Medi-Cal에 소속되어 있지 않으며 Medi-Cal 수혜자에게 서비스를 제공하도록 승인되지 않은 치과 의사.
- **승인 통지(Notice of Authorization, NOA):** 치과 의사의 서비스 승인 요청에 대한 응답으로 치과 의사에게 보내는 컴퓨터 생성 양식. (치료 승인 요청 참고)
- **기타 의료 보장범위/기타 의료 보험(Other Health Coverage / Other Health Insurance):** 민영 치과 플랜이나 보험 프로그램, 기타 주 또는 연방 치과 진료 프로그램, 기타 계약상의 자격이나 법적 자격에 따라 있을 수 있는 치과 관련 서비스의 보장 범위.
- **구강 외과의(Oral Surgeon):** 의료 행위 분야를 입, 턱, 얼굴에 있는 질환, 손상, 기형, 결함, 외모의 진단과 외과 치료로 제한하는 치과 전문의
- **치과 교정 전문의(Orthodontist):** 전문 분야를 윗니와 아랫니로 물거나 씹을 때 윗니와 아랫니의 교합에 발생하는 문제의 예방 및 치료로 제한하는 치과 전문의.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

- **네트워크 미소속 제공자(Out-of-Network provider):** Health Net 네트워크에 속하지 않는 제공자.
- **완화 진료(Palliative Care):** 통증이 덜하게 하지만 통증의 원인이 되는 문제를 고치지는 않거나 일시적으로 고치기만 하는 치료.
- **소속 치과 의료 제공자(Participating Dental Provider):** 플랜 가입자에게 치과 서비스를 제공하는 Medi-Cal 치과 프로그램에 등록된 제공자.
- **소아 치과 의사(Pediatric Dentist):** 의료 행위 분야를 출생에서 청소년기까지 어린이에게 일차 진료와 모든 범위의 예방 진료 치료로 제한하는 치과 전문의.
- **치주 전문의(Periodontist):** 의료 행위 분야를 치아 주위의 잇몸과 조직에 발생하는 질병의 치료로 제한하는 치과 전문의.
- **보험료(Premium):** 치과 보험을 위해 매달 지급해야 하는 금액. 플랜 가입자는 보험료를 내지 않아도 됩니다.
- **사전 승인(Prior Authorization):** Health Net 치과 의사가 서비스를 수행하기 전에 그에 대한 승인을 요청하는 것. 치과 의사는 승인된 서비스에 대하여 Health Net으로부터 승인 통지(NOA)를 받습니다.
- **절차 코드(Procedure Code):** 특정 의료 또는 치과 서비스를 식별하는 코드 번호.
- **치과 보철 전문의(Prosthodontist):** 전문 분야를 빠진 치아에 의치, 브릿지 또는 기타 대용물 대체로 제한하는 치과 전문의.
- **제공자(Provider):** 개인 치과 의사, 대체 진료에 종사하는 등록 치과 위생사(RDHAP), 치과 그룹, 치과 학교 또는 치과 클리닉이 메디-칼 덴탈 프로그램에 등록하여 메디-칼 수혜자에게 건강 관리 및/또는 치과 서비스를 제공하는 경우.
- **제공자 명부(Provider Directory):** Health Net 네트워크에 있는 모든 제공자의 명부.
- **진료 의뢰(Referral):** PCP가 또 다른 제공자의 진료를 받을 수 있다고 하는 경우. 일부 보험 진료 또는 서비스는 진료 의뢰 및 사전 승인을 의무화합니다.
- **요건(Requirements):** 반드시 해야 하는 것 또는 반드시 따라야 하는 규칙.
- **책임(Responsibility):** 해야 하는 것 또는 따를 것으로 예측되는 행동.
- **서비스 지역(Service area):** Health Net에서 서비스를 제공하는 지리적 구역. 새크라멘토 카운티와 로스앤젤레스 카운티가 포함됩니다.
- **비용 분담(Share of Cost):** 수혜자가 반드시 내야 하거나 내기로 약속하여야 해당 월의 Medi-Cal 지급이 이루어질 수 있는 의료 비용의 일부.
- **서명(Signature):** 친필로 쓴 이름.
- **주정부 청문회(State Hearing):** 수혜자가 거부되거나 수정된 치료 승인 요청(TAR)의 재평가를 요청할 수 있는 법적 절차. 수혜자나 치과 의사가 변제 케이스의 재평가 또한 요청할 수 있습니다.
- **치료 승인 요청(Treatment Authorization Request, TAR):** Health Net 치과 의사가 치료를 시작하기 전에 특정 보험 서비스의 승인을 받기 위하여 제출하는 요청. 특정 서비스와 특정 상황에서는 TAR이 필요합니다.
- **TAR/청구 양식(TAR/Claim Form):** 치과 의사가 서비스를 수행하거나 완료된 서비스에 대하여 수가를 받으려고 승인을 요청할 때 사용하는 양식.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

# 9. 양식



## 가입자 고충 및 이의 신청 양식

가입자 고충/민원 양식

일자: \_\_\_\_\_

모든 정보를 정자로 기재하세요.

불만 제기자 정보:

이름	( )	( )
	직장 전화번호	주택 전화번호
주소	시	주 우편번호

불만 제기 관련자 이름:

이름	ID 번호
이름	ID 번호
이름	ID 번호

불만의 구분: [해당 사항을 모두 체크하세요]

- |                                |                                  |                                      |
|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 마케팅   | <input type="checkbox"/> 해지에 어려움 | <input type="checkbox"/> 가입자 부담금     |
| <input type="checkbox"/> 품질    | <input type="checkbox"/> 교통편     | <input type="checkbox"/> 진료 서비스의 접근성 |
| <input type="checkbox"/> 응급 진료 | <input type="checkbox"/> 직원 태도   | <input type="checkbox"/> 승인          |

기타:



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

문제의 내역: 발생 일자: \_\_\_\_\_ 장소: \_\_\_\_\_

제공자 이름: \_\_\_\_\_

문제/불만을 자세히 설명하십시오.

---



---



---



---

추가 공간이 필요하면 이 양식의 뒷면까지 사용할 수 있습니다.

가입자 서명

일자

(가입자가 미성년자이거나 불능한 경우 부모의 서명)

### 의료 기록 공개

**가입자:** 본 고충과 관련이 있는 상태/증상에 대해 귀하를 치료한 제공자의 이름과 전화번호를 제공하여 주십시오.

**관련 의료 기록은 철저히 기밀을 보증하며 귀하의 고충을 검토하는 데만 쓰일 것입니다.**

본인은 본 고충과 관련이 있는 의학적 필요를 입증하는 일체의 의료 기록을 Health NET에 공개할 권한을 상기에 기재한 제공자에게 승인하며, 제공을 요청합니다.

서명(Signature): \_\_\_\_\_ 일자: \_\_\_\_\_

(가입자가 아닌 사람이 서명하는 경우)

관계: \_\_\_\_\_

(어머니, 아버지, 보호자)

해당 문제에 대해 추가 질문이 있거나 추가 지원이 필요한 경우 무료전화 1-800-977-7307(TTY: 711)로 가입자 서비스에 문의하세요. 완료된 양식을 다음 주소로 제출합니다: Health Net, Attn: Medi-Cal Member



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.

Appeals and Grievance Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. 팩스 번호: (877) 831-6019.

캘리포니아 관리 의료부(Department of Managed Health Care)에는 의료 서비스 플랜을 감독할 책임이 있습니다. 건강 플랜을 상대로 고충을 제기하기 전, 먼저 **1-800-977-7307 / TTY: 711**번으로 건강 플랜에 전화하여 고충 처리 절차를 이용하도록 합니다. 이러한 고충 처리 절차를 활용함으로써 인해 잠재적으로 가용한 법적 권리 또는 해결책이 금지되는 것이 아닙니다. 응급 상황에 관련된 고충, 건강 플랜에서 만족스럽게 해결되지 않은 고충 또는 30일이 지나도록 해결되지 않은 고충에 대한 도움이 필요한 경우에는 관리 의료부에 연락하여 도움을 받을 수 있습니다. 가입자가 또한 독립 의료 심사(IMR)에 적격할 수도 있습니다. IMR 자격이 있으면, 제안된 서비스나 치료의 의학적 필요성, 실험적이거나 조사적인 성질의 치료에 대한 보험 혜택 결정, 응급 상황이나 긴급 의료 서비스에 대한 비용 지급 분쟁과 관련하여 건강 플랜이 내린 의료 결정이 IMR 절차를 거치면서 중립적인 검토를 받습니다. 관리 의료부에는 무료 전화번호(**1-888-466-2219**)와 청각 및 언어 장애인용 TDD 전화(**1-877-688-9891**)도 있습니다. 관리 의료부 인터넷 웹사이트 [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov)에서 항의서, IMR 신청서 및 양식 작성 안내문을 찾을 수 있습니다.



1-800-977-7307(TTY/TDD 711)번으로 가입자 서비스에 전화하세요. Health Net은 월요일에서 금요일 오전 8:00에서 오후 5:00까지 운영합니다. 통화료는 무료입니다 또는 California Relay Line(711번)으로 전화하세요. [www.hndental.com](http://www.hndental.com)을 방문해 주세요.