

NEW!

NEW OFFICES OPENING in 2007 & 2008

Western Dental Services, Inc., is committed to making dental treatment easy to obtain. During 2007, Western Dental opened new dental centers to meet the needs of its members in the cities of **Chico, Lancaster, San Leandro, Bakersfield, Tracy, Hanford and Rancho Cucamonga.** In 2008, Western Dental plans to open dental centers in other cities, with construction started in **Roseville, Apple Valley, Folsom, El Cerrito, Stockton, Vallejo and Salinas.** Western Dental also has plans to open offices in **Reno and Sparks, Nevada.** Most offices will provide orthodontics (braces) as well as other dental specialty services. Information about the new dental centers can be found on the Western Dental website at www.westerndental.com.

DENTAL HEALTH and DIABETES

It is estimated that approximately 25% of Californians suffer from Diabetes. Diabetes is a chronic disease that often leads to blindness, loss of limbs or loss of teeth, and it may contribute to many other diseases. It also reduces life expectancy. Diabetes rates are going up and younger people are increasingly at risk. Many people have family members who are diabetics. Diabetes cannot be cured, but its influence on blood sugar levels can be controlled to minimize its harmful effects. It is a disease that must be taken seriously.

It is said that the mouth can be a window showing what is happening in the rest of the body. To that effect, evidence is mounting that links gum disease (or "periodontal disease") to difficulty in controlling Type I or Type II diabetes. People with gum disease are much more likely to have poor blood sugar control, possibly leading to damage of body organs, such as the kidneys or liver, or difficulties with healing. And, unfortunately, diabetics are more susceptible to gum infections, creating a vicious circle in which the gum disease makes the diabetes worse, and then the diabetes makes the gum disease worse.

Oral Health Tips and Facts for the Diabetic Patient:

- Notify your dentist if you have diabetes, including any medications you are taking and any recent blood sugar test results, if available.
- Notify your medical doctor that you have been identified as having periodontal disease and are taking steps to control it. This will keep your medical and dental practitioners working together to help you control your diabetes.
- Brush and floss your teeth daily as directed to remove plaque and reduce harmful bacteria in your mouth.
- Have your teeth and gums professionally checked, and cleaned regularly by your Western Dental Provider.

Gum Disease is preventable with early detection and proper treatment. Some patients may require a dental cleaning more often to control their periodontal condition. This will also help to control their diabetes. Your Western Dental Provider will recommend a treatment plan to control any periodontal conditions to minimize future damage to your teeth and gums and their effects on your overall health. Treating periodontal conditions may involve one or more visits of "periodontal scaling and root planing," sometimes called "deep cleaning." This procedure removes the plaque and tartar on the roots of the teeth under the gum line. Referral to a periodontal specialist may also be necessary.

Since diabetes and periodontal disease are chronic diseases, you will need to keep these tips in mind for life for the long term control of your diabetes.

**Western Dental Helps You Make a Difference in
Caring for your Teeth and Gums and Controlling
Diabetes!**

VENEERS MAKE BEAUTIFUL SMILES

If you have ever wanted that perfect smile, you can now have your own "Extreme Makeover" to close spaces, whiten and brighten your teeth, repair chips, cracks and fix uneven or crooked teeth. Western Dental Providers can show you how Veneers can give you that smile of the stars. A Veneer is a thin layer of tooth-colored porcelain, or other tooth-colored material, shaped and colored to enhance your smile to its brightest possibility. It is placed on the front of the tooth and then bonded into place to become part of the tooth. Unlike full crowns or "caps," in many cases veneers can be placed over the existing teeth with little or no reshaping of the tooth and no dental anesthetic. Western Dental Centers and many Western Dental Providers now offer LUMINEERS[®], as an additional choice in giving you your desired smile. LUMINEERS and other Veneers appear and feel natural to your tongue and lips, and properly hold and reflect natural light as they mask imperfections and give that great smile that you always wanted. They appear natural in person and in photographs. Veneers do not ever need to have bleaching 'touch-ups.' Let Western Dental show you how your choice of affordable Veneers can give you the smile you always wanted.

DISCLOSURE OF REVIEW PROCESSES

If you ask, WDS' Customer Service Department will send you a copy of the guidelines and criteria that are used to see if a service is covered or not when dentists send requests to WDS for benefits and/or claims for payment. You may ask for this information by writing to

Western Dental Services, Inc.
P.O. Box 14227
Orange, CA 92863

or by calling WDS Member Services at (800) 992-3366. This information will be sent when asked for by a dentist or a member of the general public.

INQUIRIES and COMPLAINTS

Enrollees (members) are encouraged to contact WDS at (800) 992-3366 regarding any concerns that they may have while obtaining services. WDS maintains a grievance process to address these concerns. Enrollee complaints or grievances can be made in person, at any WDS Provider Office, by obtaining a WDS Member Incident Form and submitting it to WDS, or by submitting the complaint using the WDS website at www.westerndental.com. WDS will send notification that the complaint has been received within five calendar days of receiving the complaint, and WDS will send a written response to the concerns within 30 days of receipt of the complaint.

The California Department of Managed Health Care is responsible for regulating health care service plans. If you have a grievance against your Health Plan, you should first telephone your Health Plan at **1-800-992-3366** and use your Health Plan's grievance process before contacting the Department. Utilizing this grievance procedure does not prohibit any potential legal rights or remedies that may be available to you. If you need help with a grievance involving an emergency, a grievance that has not been satisfactorily resolved by your Health Plan, or a grievance that has remained unresolved for more than 30 days, you may call the Department for assistance. You may also be eligible for an Independent Medical Review (IMR). If you are eligible for IMR, the IMR process will provide an impartial review of medical decisions made by a Health Plan related to the medical necessity of a proposed service or treatment, coverage decisions for treatments that are experimental or investigational in nature and payment disputes for emergency or urgent medical services. The Department also has a toll-free telephone number (**1-888-HMO-2219**) and a TDD line (**1-877-688-9891**) for the hearing and speech impaired. The Department's Internet Web site <http://www.hmohelp.ca.gov> has complaint forms, IMR application forms, and instructions online.

BOLETÍN INFORMATIVO PARA MIEMBROS

Western®  Dental
SERVICES, INC.

INVIERNO 2007/ 2008

NUEVAS OFICINAS ABRIENDOSE EN EL 2007 y 2008

Western Dental Services, Inc., tiene el compromiso de facilitar el acceso al tratamiento dental. Durante 2007, Western Dental abrió nuevos centros dentales para satisfacer las necesidades de sus miembros ubicados en las ciudades de **Chico, Lancaster, San Leandro, Bakersfield, Tracy, Hanford y Rancho Cucamonga**. En 2008, Western Dental tiene previsto abrir centros dentales en otras ciudades, y ya comenzaron las obras en **Roseville, Apple Valley, Folsom, El Cerrito, Stockton, Vallejo y Salinas**. Western Dental también tiene programada la apertura de consultorios en **Reno & Sparks, Nevada**. La mayoría de los centros ofrecerán ortodoncia (frenos dentales) como también otros servicios de especialidad dental. Para obtener información sobre los nuevos centros dentales, visite el sitio web de Western Dental www.westerndental.com.

SALUD DENTAL y DIABETES

Se calcula que aproximadamente el 25% de los californianos sufre de diabetes. La diabetes es una enfermedad crónica que frecuentemente causa ceguera, pérdida de extremidades o pérdida de dientes, y puede contribuir a muchas otras enfermedades. También reduce la expectativa de vida. Los índices de diabetes están aumentando y la gente joven está cada vez más en riesgo de adquirirla. Muchas personas tienen familiares diabéticos. La diabetes no se cura, pero su efecto directo en los niveles de azúcar en sangre pueden controlarse para reducir las consecuencias nocivas. Es una enfermedad que debe tomarse muy seriamente.

Se dice que la boca puede ser una ventana para ver todo lo que sucede en el resto del cuerpo. En este sentido, hay cada vez más evidencias que asocian a la enfermedad de las encías (o "enfermedad periodontal") con la dificultad para controlar la diabetes Tipo I y Tipo II. Las personas con encías enfermas tienen mayor probabilidad de tener un bajo control de azúcar en sangre que puede ocasionar lesiones en algunos órganos (riñones o hígado), o dificultades para curarse. Además, desafortunadamente, las personas diabéticas son más susceptibles a las infecciones de encías, creándose un círculo vicioso por el cual la enfermedad de las encías empeora la diabetes y la diabetes empeora la enfermedad de las encías.

Sugerencias de cuidados de la boca y datos para el paciente diabético.

- ♦ Informe a su dentista si tiene diabetes, los medicamentos que esté tomando, y los resultados disponibles del análisis más reciente de azúcar en sangre, si lo tiene disponible.
- ♦ Avise a su médico clínico que ha recibido un diagnóstico de enfermedad periodontal y que está siguiendo los pasos para controlarla. De esta forma su médico clínico y su dentista trabajan en equipo para ayudarle a controlar su diabetes.
- ♦ Cepille sus dientes y use hilo dental todos los días de acuerdo a las instrucciones recibidas, para quitar la placa y reducir la cantidad de bacterias nocivas de su boca.
- ♦ Regularmente visite a su proveedor de Western Dental para un control y limpieza profesional de su dentadura y encías. La enfermedad de las encías puede prevenirse con un diagnóstico temprano y el tratamiento apropiado. Algunos pacientes pueden necesitar un control dental más frecuente para controlar su problema periodontal, que además ayuda a controlar la diabetes. Su proveedor de Western Dental le recomendará un plan de tratamiento para controlar cualquier afección periodontal y evitar futuras consecuencias en su dentadura y encías, y los efectos sobre su salud en general. El tratamiento de las afecciones periodontales puede significar una o más visitas de "raspado y alisado de la raíz", a veces llamado "limpieza profunda." Mediante este procedimiento se remueve la placa y sarro de las raíces de la dentadura, debajo de la línea de las encías. También puede ser necesaria una derivación a un especialista en periodoncia.

Dado que la diabetes y la enfermedad periodontal son enfermedades crónicas, deberá tener en cuenta estos consejos de por vida para lograr un control de su diabetes a largo plazo.

¡Western Dental le ayuda a hacer la diferencia en el cuidado de su dentadura y encías, y el control de la diabetes!

VENEER EMBELLECE LAS SONRISAS

Si usted siempre ha soñado con una sonrisa perfecta, ahora puede obtener su propia "reconstrucción total" para cerrar espacios, blanquear y embellecer su dentadura, reparar dientes astillados o con grietas, y reparar dientes desparejos o torcidos. Pídale a un proveedor de Western Dental una demostración de la sonrisa de las estrellas que puede obtener con Veneer. Una Veneer es una delgada capa de porcelana u otro material del color del diente, con la forma y el color que embellece su sonrisa al máximo posible. Se coloca en el frente del diente y luego se pega en su lugar para que forme parte del diente. A diferencia de las coronas completas o "fundas", en muchos casos las Veneers pueden colocarse sobre los dientes existentes con poca o ninguna reforma del diente y sin aplicación de anestesia dental. Los centros Western Dental y la gran cantidad de proveedores Western Dental ahora ofrecen LUMINEERS®, una elección adicional para darle su sonrisa soñada. LUMINEERS y otras Veneers tienen y dan una apariencia y sensación natural a su lengua y labios, y mantienen y reflejan apropiadamente la luz natural mientras cubren imperfecciones y le dan esa gran sonrisa que usted siempre quiso tener. Tienen una apariencia natural personalmente y en fotografías. Las Veneers ni siquiera necesitan retoques para blanquearlas. Permita que los proveedores de Western Dental le muestren la gran variedad de veneers disponibles, y cómo su elección puede darle la sonrisa tan deseada.

DIVULGACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN

A su solicitud, (WDS) CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT, le enviará una copia de las pautas y criterio usados para establecer si un servicio está o no cubierto, en respuesta a las solicitudes de beneficios y/o reclamos de pago a WDS enviadas por los dentistas. Puede solicitar esta información por escrito a:

Western Dental Services, Inc.
P.O. Box 14227
Orange, CA 92863

o comunicarse con servicios a afiliados de WDS al (800) 992-3366. Esta información se envía a pedido de un dentista, un afiliado al plan o un miembro del público en general.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN y QUEJAS

Animamos a los miembros a comunicarse con WDS al (800) 992-3366 por cualquier problema sucedido durante la prestación de nuestros servicios. WDS mantiene un proceso de queja para tratar estos problemas. Las demandas de los miembros pueden presentarse personalmente en el consultorio de los proveedores de WDS, mediante un WDS Member Incident Form (formulario de informe de hechos para miembros WDS) que se presenta en el WDS, o puede presentar su queja a través del sitio de Internet, en: www.westerndental.com. WDS le enviará una carta notificándole que recibió su demanda dentro de los cinco días laborales de haberla recibida, y le enviará una respuesta por escrito a su problema, dentro de los 30 días de haber recibido la queja.

El Departamento de Atención Administrada de la Salud de California es responsable de reglamentar los planes de servicios de atención de la salud. Si usted tiene una queja contra su plan de salud, primero deberá llamar a su plan al **1-800-992-3366** y usar el proceso de queja de su plan, antes de ponerse en contacto con el departamento. El uso de este procedimiento de queja no impide ejercer otros derechos legales potenciales o acciones legales que puedan estar a su disposición. Si usted necesita ayuda con una queja sobre una emergencia, una queja que no fue resuelta satisfactoriamente por su plan, o una queja que está sin resolución por más de 30 días, puede llamar al departamento de salud para pedir asistencia. También puede solicitar una Evaluación Médica Independiente (IMR) y si es elegible, el proceso de IMR proveerá una evaluación imparcial de las decisiones médicas realizadas por un plan de salud en relación a la necesidad médica del servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos de naturaleza experimental o de investigación, y disputas por el pago de servicios médicos de emergencia o urgentes. El departamento también tiene una línea de atención gratuita (**1-888-HMO-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con problemas de habla y audición. Para obtener formularios de demanda y de solicitud de IMR, además de instrucciones en línea, visite el sitio web del departamento <http://www.hmohelp.ca.gov>.