

## Servicios de traslado al médico

Los problemas para llegar al médico nunca deberían interponerse entre usted y la salud del niño. Ofrecemos servicios de transporte a las citas médicas por región a través de los siguientes proveedores.

### Región: Norte

Número de teléfono: Southeastrans

Línea gratuita: 1-866-388-9844

Local: 678-510-4555



**Condados en los que se brindan los servicios:** Banks, Barrow, Bartow, Catoosa, Chattooga, Cherokee, Cobb, Dade, Dawson, Douglas, Fannin, Floyd, Forsyth, Franklin, Gilmer, Gordon, Habersham, Hall, Haralson, Jackson, Lumpkin, Morgan, Murray, Paulding, Pickens, Polk, Rabun, Stephens, Towns, Union, Walker, Walton, White y Whitfield

### Región: Atlanta

Número de teléfono: Southeastrans

Local: 404-209-4000

**Condados en los que se brindan los servicios:**

Fulton, DeKalb y Gwinnett

### Región: Central

Número de teléfono: LogistiCare

Línea gratuita: 1-888-224-7981

**Condados en los que se brindan los servicios:** Baldwin, Bibb, Bleckley, Butts, Carroll, Clayton, Coweta, Dodge, Fayette, Heard, Henry, Jasper, Jones, Lamar, Laurens, Meriwether, Monroe, Newton, Pike, Putnam, Rockdale, Spalding, Telfair, Troup, Twiggs y Wilkinson

### Región: Este

Número de teléfono: LogistiCare

Línea gratuita: 1-888-224-7988

**Condados en los que se brindan los servicios:** Appling, Bacon, Brantley, Bryan, Bulloch, Burke, Camden, Candler, Charlton, Chatham, Clarke, Columbia, Effingham, Elbert, Emanuel, Evans, Glascock, Glynn, Greene, Hancock, Hart, Jeff Davis, Jefferson, Jenkins, Johnson, Liberty, Lincoln, Long, Madison, McDuffie, McIntosh, Montgomery, Oconee, Oglethorpe, Pierce, Richmond, Screven, Taliaferro, Tattnall, Toombs, Treutlen, Ware, Warren, Washington, Wayne, Wheeler y Wilkes

### Región: Sudoeste

Número de teléfono: LogistiCare

Línea gratuita: 1-888-224-7985

**Condados en los que se brindan los servicios:** Atkinson, Baker, Ben Hill, Berrien, Brooks, Calhoun, Chattahoochee, Clay, Clinch, Coffee, Colquitt, Cook, Crawford, Crisp, Decatur, Dooly, Dougherty, Early, Echols, Grady, Harris, Houston, Irwin, Lanier, Lee, Lowndes, Macon, Marion, Miller, Mitchell, Muscogee, Peach, Pulaski, Quitman, Randolph, Schley, Seminole, Stewart, Sumter, Talbot, Taylor, Terrell, Thomas, Tift, Turner, Upson, Webster, Wilcox y Worth

## Si no está de acuerdo con una decisión que tomamos o si tiene un reclamo

### Apelaciones

Si no está de acuerdo con alguna decisión que hayamos tomado sobre la atención que recibe el niño, puede presentar una apelación. Cuando presenta una apelación, nos está pidiendo que reconsideremos una decisión que tomamos sobre los servicios médicos que solicitó para el niño.

Pídale ayuda al administrador de casos de la Division of Family and Children Services (DFCS) para presentar una apelación antes de que transcurran **30 días calendario** desde la fecha que figura en la carta de resolución que le enviamos. Quienes pueden presentar una apelación médica son el tutor legal o un proveedor con el permiso por escrito del miembro (adulto) o tutor legal.

Si tiene preguntas, llame al 1-855-661-2021.

**Envíe la apelación a esta dirección:**

Medical Appeals

Amerigroup Community Care

P.O. Box 62429

Virginia Beach, VA 23466-2429



### Quejas

Puede presentar una queja, o reclamo, si no está conforme con los servicios o la atención médica que recibió el niño. Esto incluye, por ejemplo, lo siguiente:

- La calidad de la atención o los servicios brindados
- La descortesía de un proveedor o de un empleado
- La vulneración de sus derechos

El padre, la madre, el tutor legal, un representante autorizado (de la DFCS) o el miembro (si tiene 18 años o más) son quienes pueden presentar una queja por teléfono o por fax a los siguientes números o por correo postal a la siguiente dirección:

Administrative Review and Grievance Department

Amerigroup Community Care

740 W Peachtree St. NW

Atlanta, GA 30308-1199

Línea gratuita: 1-855-661-2021

Fax: 1-877-842-7183

## Trabajamos junto al intermediario del defensor y el defensor de miembros

Un defensor es un tercero que trabaja de forma independiente y que se encarga de revisar y solucionar los reclamos presentados por los niños en tutela temporal, o en nombre de ellos, que están relacionados con los servicios de atención. El defensor no tomará partido en un reclamo. Tendrá en cuenta todas las posturas de manera justa.

**Comuníquese con el intermediario del defensor o con el defensor de miembros de la siguiente manera:**

- Teléfono: 1-855-558-1436
- Fax: 1-888-375-5067
- Correo electrónico: helpOMB@amerigroup.com

## Si recibe una factura

No debería recibir ninguna factura por los servicios que cubre Amerigroup. Si recibe una, envíenla junto con una carta que diga que le facturaron un servicio. Envíe la carta y la factura a la siguiente dirección:

Attn: Quality Management

Amerigroup Community Care

740 W Peachtree St. NW

Atlanta, GA 30308-1199

Para que esto no suceda, recuerde mostrar la tarjeta de identificación de Amerigroup del niño y su tarjeta actual de Medicaid cuando solicite servicios de atención de la salud.

## Menor bajo tutela temporal embarazada

En cuanto sepa que la joven está embarazada, comuníquese con el coordinador de la atención del área de obstetricia (OB) de Amerigroup de las siguientes maneras:

- Por teléfono al 470-336-0762
- Por correo electrónico a gf360pregnancy@anthe.com

## Oportunidades de educación y capacitación para la comunidad

El programa Georgia Families 360<sup>SM</sup> ofrece oportunidades de educación para los socios de nuestra comunidad sin costo.\* Para ver las capacitaciones que ofrecemos, siga estos pasos:

1. Ingrese a [www.myamerigroup.com/GA](http://www.myamerigroup.com/GA)
2. Diríjase a la sección **Información para partes interesadas de Georgia Families 360<sup>SM</sup>** y haga clic en la pestaña que dice **Entrenamiento especial**
3. También puede comunicarse con el equipo del área de Educación y Contacto con la Comunidad por correo electrónico a [GA360trng@amerigroup.com](mailto:GA360trng@amerigroup.com).

\*Las capacitaciones son sin costo. Sin embargo, es posible que se le solicite a su organización que compense los costos nominales de los materiales didácticos.



# Junto a usted

## Le ayudamos a dar los primeros pasos con Amerigroup Community Care

**Esta guía de consulta rápida** contiene información sobre los programas y los servicios a los que su niño tiene acceso con Amerigroup. Sabemos que ser un padre, madre o proveedor de acogida es demandante. Por eso, estamos a su disposición para que el niño pueda acceder fácilmente a los servicios de atención que necesita.

## Estamos a un clic o a una llamada

Contamos con un equipo especializado y capacitado para responder las preguntas que tenga sobre los servicios para niños en tutela temporal.

**Llame a la Línea de ayuda para cuidadores** al 1-844-355-1132 de lunes a viernes de 9 a.m. a 2 p.m. Si llama fuera del horario de atención, deje un mensaje. Le devolveremos la llamada al siguiente día hábil.

**Visite nuestro sitio web en línea para miembros** [www.myamerigroup.com/GA](http://www.myamerigroup.com/GA). En el sitio, puede buscar médicos, leer el manual del miembro y obtener más información útil.

**Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería de 24 Horas** al 1-800-600-4441 (TTY 711) para hablar con algún enfermero y solicitar asesoramiento médico que no sea de emergencia.

## Obtener atención de la salud para el niño

Los niños que hace poco están bajo tutela temporal o que fueron adoptados recientemente deben hacerse las siguientes pruebas:

- Una prueba de detección médica y odontológica en menos de 10 días
- Una evaluación de traumas en menos de 15 días (para niños de 5 años en adelante)
- Pruebas de detección de trastornos del desarrollo (para niños menores de 5 años)

Solo algunos médicos pueden hacer estas pruebas de detección. Si recibe a un niño en su hogar, siga estos pasos:

### 1. Llame a Amerigroup al 1-844-355-1132.

Nuestro equipo le pedirá la siguiente información sobre el niño:\*

- Nombre
- Fecha de nacimiento
- Número de Medicaid
- Nombres y números de teléfono de su médico y de su dentista
- Fechas en las que se acudió a las citas o se programaron las citas



- Dirección para enviar tarjetas de regalo (si corresponde)
- Dirección de correo electrónico (si corresponde)

**2. Nuestro equipo le brindará ayuda para programar y confirmar las citas obligatorias con un médico o terapeuta de Amerigroup.** Tal vez podamos hacer que un terapeuta vaya a su casa para hacer la evaluación.

**3. Lleve al niño a la cita.** Nos comunicaremos con el proveedor para verificar si el niño acudió a la cita. Luego, le enviaremos una tarjeta de regalo con \$25. Puede usarla en la mayoría de las principales tiendas minoristas, restaurantes y tiendas departamentales.

**¿Necesita transporte para ir al médico?** Consulte la sección **Servicios de traslado al médico** para obtener más información.

## Pruebas de detección y chequeos

Los niños deben visitar al médico con regularidad para comprobar si están creciendo con normalidad y si están sanos. En función de la edad del niño, deberá (o no) ir al médico más de una vez al año para hacerse chequeos. Estos chequeos también se denominan exámenes tempranos y periódicos de detección, diagnóstico y tratamiento (EPSDT).

En estas visitas, tiene la oportunidad de hacerle preguntas al médico.

**En el siguiente cuadro podrá ver la frecuencia con la que el niño debe ir a médico a hacerse chequeos:**

<b>Del nacimiento a los 12 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 3 a 5 días</li> <li>■ 1 mes</li> <li>■ 2 meses</li> <li>■ 4 meses</li> <li>■ 6 meses</li> <li>■ 9 meses</li> <li>■ 12 meses (1 año)</li> </ul>
<b>De los 12 meses a los 30 meses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 15 meses</li> <li>■ 18 meses</li> <li>■ 24 meses</li> <li>■ 30 meses (2 años y medio)</li> </ul>
<b>De los 3 a los 21 años</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Una vez al año</li> </ul>



## Atención dental

Mantener las encías y los dientes sanos es importante para gozar de una buena salud. Los niños que tienen menos de 1 año deben acudir al proveedor de atención primaria (PCP) para hacerse un control bucodental. Deben realizar estas visitas de forma regular a partir de los 6 meses. El PCP le explicará qué debe hacer para cuidar la salud bucodental del bebé.

**El niño debe empezar a ir al dentista cuando cumpla 1 año.**

**Como miembro de Amerigroup, el niño puede acceder a lo siguiente:**

- Una evaluación y una limpieza cada seis meses
- Radiografías cada seis meses
- Empastes, extracciones y otros tratamientos según sea necesario por motivos médicos
- Tratamientos con fluoruro y selladores

## Ayuda para buscar un dentista

Trabajamos con DentaQuest para brindarle al niño servicios de atención dental. Para buscar un proveedor de DentaQuest, ingrese a [DentaQuest.com](http://DentaQuest.com). También puede llamar al **1-800-895-2218 (TTY 711)**.

## Atención de la vista

Con Amerigroup, el niño puede acceder a los siguientes servicios cada 12 meses:

- Refracciones de rutina
- Exámenes oftalmológicos de rutina
- Anteojos o lentes de contacto si son necesarios por motivos médicos



## Ayuda para buscar un especialista de la vista

Para buscar un especialista de la vista, llame a Avesis Vision al **1-866-522-5923**.

## La atención adecuada en el momento adecuado

Cuando no se sienta bien o tenga alguna lesión, puede acudir a cualquiera de los siguientes lugares y profesionales:

- Su proveedor de atención primaria (PCP)
- Un centro de atención de urgencia
- Una sala de emergencias (ER)

Si tiene una afección que pone en riesgo la vida y necesita atención médica de inmediato, llame al 911 o diríjase a la ER.

## ¿No está seguro de si tiene una emergencia?

Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería de 24 Horas al **1-800-600-4441 (TTY 711)** para hablar con un enfermero. Puede llamar de día o de noche. Nuestros enfermeros le ayudarán a obtener la atención adecuada, en el lugar adecuado y en el momento adecuado.

**La DFCS dispone que todos los niños mayores de 5 años que están bajo tutela temporal deben hacerse una evaluación de traumas. Si un niño debe hacerse, además, una prueba psicológica, el proveedor deberá obtener nuestra autorización. Esto se denomina autorización previa o aprobación previa.**

En los centros de atención urgente se tratan afecciones que requieren atención de inmediato, pero que no son tan graves como las emergencias. Estas son algunas de las ventajas de acudir a un centro de atención urgente:

- No necesita programar una cita.
- Esperará menos que en la ER.
- Hay más centros cerca de su casa.
- Puede obtener sus recetas allí mismo.



## Servicios de salud del comportamiento en la ER

Algunas personas podrían necesitar mayor asistencia y servicios relacionados con la salud del comportamiento (BH) durante una crisis. Hable sobre este asunto con el proveedor de BH del miembro o con el coordinador de la atención de Georgia Families 360<sup>SM</sup> que le asignaron. Estas personas le ayudarán a encontrar el centro de BH con ER más cercano e incluirán esta información en el plan de seguridad para situaciones de crisis del miembro.

## Mente sana, cuerpo sano

Estar sano implica más que solo la salud física. Por eso, nuestros beneficios también permiten cuidar la salud mental y emocional.

Brindamos acceso a una gran variedad de servicios para tratar problemas de salud mental y de abuso de sustancias. Para recibir estos servicios, comuníquese con algún proveedor que trabaje con Amerigroup. Si necesita ayuda para buscar un proveedor, llámenos al **1-800-600-4441 (TTY 711)**. También puede encontrar la información de contacto de nuestro equipo en nuestro sitio web. Ingrese a [www.myamerigroup.com/GA](http://www.myamerigroup.com/GA) y diríjase a la sección **Información para partes interesadas de Georgia Families 360<sup>SM</sup>**.

A veces, antes de que el niño pueda acceder a estos servicios, nosotros tenemos que emitir una autorización. Esto se denomina autorización previa o aprobación previa. El médico del niño trabajará con nosotros para obtenerla.

**Estos son algunos de los servicios que debemos autorizar en forma previa:**

- Tratamiento de salud mental para paciente hospitalizado
- Programa de hospitalización parcial
- Programa intensivo para paciente ambulatorio
- Servicios de dependencia de productos químicos
- Centro de tratamiento residencial
- Pruebas psicológicas
- Análisis del comportamiento aplicado

**Para acceder a los siguientes servicios, no necesita una aprobación previa. Solo debe programar una visita con algún proveedor que trabaje con nosotros:**

- Terapia individual\*
- Terapia grupal\*
- Terapia familiar\*
- Administración de medicamentos
- Citas con un psiquiatra
- Evaluaciones de traumas

\*Será necesaria una autorización previa después de asistir a 20 sesiones.

## Medicamentos

Como miembro de Amerigroup, el niño puede obtener medicamentos de venta con receta y medicamentos de venta libre con una receta. Trabajamos con varias farmacias distintas para que a usted le resulte más fácil adquirir los medicamentos.

**Herramientas en línea que están a su disposición en [www.myamerigroup.com/GA](http://www.myamerigroup.com/GA):**

- **Encontrar un médico:** vea y busque farmacias que trabajen con nosotros.
- **Formulario de búsqueda:** consulte la lista completa de los medicamentos que cubrimos.
- **Lista de medicamentos preferidos:** en ella figuran los medicamentos que recomendamos.

El médico del niño consultará estas listas para averiguar qué medicamentos tienen cobertura y qué medicamentos requieren autorización. Los proveedores deben llamar al **1-800-454-3730** para solicitar la autorización de los medicamentos.

## Coordinación de la atención

Los coordinadores de la atención de Amerigroup son sus principales personas de contacto y le ayudarán a obtener la asistencia y los servicios de atención de la salud que usted necesite. El coordinador de la atención le ayudará a hacer lo siguiente:

- Identificar las necesidades de atención de la salud especiales del niño
- Coordinar servicios y referencias según sea necesario
- Vincular al niño con servicios de asistencia social, de salud del comportamiento y de otros tipos
- Brindarles información sobre las necesidades de atención de la salud del niño a usted, a los proveedores, a las partes interesadas de la comunidad y a las agencias estatales asociadas



## Conexión de atención virtual (VCC)

La conexión de atención virtual (VCC) es una manera en la que usted puede hacer una videoconferencia con el equipo y el coordinador de la atención del programa Georgia Families 360<sup>SM</sup> desde su computadora, tableta o teléfono inteligente. ¡Puede usarla en cualquier lado!

La VCC es gratuita y fácil de usar: cualquier miembro del programa Georgia Families 360<sup>SM</sup> puede aprovechar este servicio. Trabjará con su coordinador de la atención para programar un horario a fin de reunirse con los miembros importantes de su equipo de atención para hablar sobre sus preguntas, inquietudes y beneficios de salud.

**Cuando use la VCC, ocurrirá lo siguiente:**

- Sentirá una conexión más cercana con su equipo de atención
- Recibirá consejos de salud en cualquier lugar con conexión a Internet
- Se reunirá donde y cuando sea conveniente para usted
- Aumentará el contacto directo con su equipo de atención

¿Está listo para comenzar? Llame al coordinador de la atención de Georgia Families 360<sup>SM</sup> y solicite programar su primera reunión. Una vez programada, su coordinador de la atención le enviará un enlace. Todo lo que debe hacer es usar un dispositivo con Internet y cámara, y seguir el enlace para unirse a la reunión virtual.

**¿Tiene alguna pregunta? ¿Necesita ayuda? Puede hacer lo siguiente:**

- Llamar a la Línea de admisión para miembros al 1-855-661-2021
- Enviar un correo electrónico al Departamento de Educación y Capacitación para la Comunidad a [ga360trng@amerigroup.com](mailto:ga360trng@amerigroup.com)
- Comunicarse con el coordinador de la atención que le asignaron al miembro

## Las tarjetas de identificación del miembro del niño

**No podemos enviarle ningún correo electrónico a los menores bajo tutela temporal que tengan menos de 18 años.** Pídale al administrador de casos de la Division of Family and Children Services (DFCS) que ingrese a nuestro sitio web y descargue la tarjeta de identificación de Amerigroup del niño.

**Instrucciones para los administradores de casos de la DFCS:**

1. Ingrese a [www.myamerigroup.com/GA](http://www.myamerigroup.com/GA).
2. Inicie sesión (o cree una cuenta) con la información del niño.
3. Descargue e imprima la tarjeta de identificación del miembro.



El administrador de casos de la DFCS también puede llamar a la Línea de admisión para miembros al **1-855-661-2021** si necesita ayuda para obtener la tarjeta de identificación.

\*Seguirán rigiendo ciertas normas de privacidad y confidencialidad. Los padres de acogida pueden brindar información y programar las citas en nombre del niño. Sin embargo, para seguir proporcionando datos sobre sus necesidades de atención de la salud, se necesitará antes la aprobación del administrador de casos de la DFCS.