



Amerigroup Georgia Families 360SM
Division of Family and Children Services (DFCS)
y Department of Juvenile Justice (DJJ)

Guía de consulta rápida



1-855-661-2021 (TTY 711)
www.myamerigroup.com/GA

Guía de consulta rápida de la DFCS y el DJJ



Índice

Información de contacto importante	1
Línea de admisión para miembros	1
Línea de ayuda para cuidadores	1
Intermediario del defensor: defensor de miembros de Georgia Families 360 SM	1
Línea de Ayuda de Enfermería de 24 Horas	1
Códigos de exámenes de admisión	2
Evaluaciones a jóvenes nuevos.....	2
Cómo obtener la tarjeta de identificación del miembro para los miembros.....	3
Jóvenes nuevos en tutela temporal.....	3
Formularios electrónicos	3
Coordinación de la atención	3
Evaluación de traumas.....	3
Servicios dentales	4
Servicios de la vista	4
Servicios de farmacia	4
Servicios para trastornos de salud del comportamiento y por abuso de sustancias.....	4
Asignación a tutela temporal.....	4
Jóvenes en edad de transición (TAY).....	5
Virtual Care Connection (VCC).....	5
Servicios de transporte que no sea de emergencia (NET)	5
Otro seguro de salud	5
Revisiones administrativas médicas	6
Quejas (reclamos)	6
Beneficios de valor agregado (VAB).....	6

Información de contacto importante

Línea de admisión

El personal de la DFCS/el DJJ puede comunicarse con la Línea de admisión para miembros las 24 horas, los 7 días de la semana si necesita ayuda con lo siguiente:

- Hacer preguntas sobre beneficios
- Buscar asistencia local, como vestimenta, empleo y más
- Cambiar de proveedor de atención primaria (PCP) o de dentista de atención primaria (PCD)
- Hablar con un coordinador de la atención de Amerigroup



El personal de la DFCS/el DJJ puede comunicarse con la Línea de admisión para miembros por teléfono, fax o correo electrónico.

- Para comunicarse con la Línea de admisión para miembros por teléfono, llame al 1-855-661-2021 (TTY 711).
- Para comunicarse con la Línea de admisión para miembros por fax, llame al 1-888-375-5064.



Para comunicarse con la Línea de admisión para miembros por correo electrónico, envíe un mensaje a gf360@amerigroup.com.

Línea de ayuda para cuidadores

La Línea de ayuda para cuidadores está a disposición para brindar asistencia a los proveedores de acogida y a las familias de acogida de los miembros. Pueden llamarnos al 1-844-355-1132 (TTY 711) de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Este. Incluso si llaman fuera del horario normal de atención, pueden dejar un mensaje en el buzón de voz y le devolveremos la llamada en el plazo de 48 horas hábiles.

Si un niño permanece bajo tutela temporal durante 72 horas o si fue adoptado, comuníquese con nuestra Línea de ayuda para cuidadores. Los proveedores de acogida y las familias de acogida pueden llamar a dicho número si necesitan ayuda con lo siguiente:

- Programar citas
- Conectar a los jóvenes con los servicios necesarios

Un representante puede solicitar la siguiente información de un miembro:

- Nombre
- Fecha de nacimiento
- Número de Medicaid
- Número de identificación de Amerigroup
- Nombres y números de teléfono de su médico y 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)



Intermediario del defensor: defensor de miembros de Georgia Families 360SM

El intermediario del defensor ayuda a identificar y resolver los problemas de los miembros. Puede comunicarse con esta persona por teléfono, fax o correo electrónico.



- Si desea comunicarse con el intermediario del defensor por teléfono, llame al 1-855-558-1436.
- Si desea comunicarse con el intermediario del defensor por fax, llame al 1-888-375-5067.
- Si desea comunicarse con el intermediario del defensor por correo electrónico, envíe un mensaje a helpOMB@amerigroup.com.

Línea de Ayuda de Enfermería de 24 Horas



Los enfermeros están disponibles las 24 horas, los 365 días del año, incluso los días feriados. Si desea comunicarse con ellos, llame al 1-800-600-4441 (TTY 711). Ellos pueden indicar a los miembros o a sus representantes:

- Cuándo acudir al médico o a la sala de emergencias
- Qué tipo de atención necesitan
- Cómo deben cuidarse hasta acudir al PCP
- Si los medicamentos de venta libre pueden ayudarlos

Códigos de exámenes de admisión

Si un miembro ingresa a tutela temporal, los proveedores pueden usar los siguientes códigos para los exámenes y las citas:

Servicios de medicina preventiva (a tiempo)			
Código	Modificador	Paciente nuevo o habitual	Edad
99381	EP	Nuevo	Menor de 1 año
99382	EP	Nuevo	1 a 4 años
99383	EP	Nuevo	5 a 11 años
99384	EP	Nuevo	12 a 17 años
99385	EP	Nuevo	18 a 39 años
99391	EP	Habitual	Menor de 1 año
99392	EP	Habitual	1 a 4 años
99393	EP	Habitual	5 a 11 años
99394	EP	Habitual	12 a 17 años
99395	EP	Habitual	18 a 39 años

Servicios de medicina preventiva (tardíos)			
Código	Modificador	Paciente nuevo o habitual	Edad
99381	EP y HA	Nuevo	Menor de 1 año
99382	EP y HA	Nuevo	1 a 4 años
99391	EP y HA	Habitual	Menor de 1 año
99392	EP y HA	Habitual	1 a 3 años

Exámenes de salud para recién nacidos		
Código	Descripción	Edad
Z00.110	Exámenes de salud para recién nacidos	Menos de 8 días
Z00.111	Exámenes de salud para recién nacidos	De 8 a 28 días
Z00.121 o Z00.129	Exámenes de salud de rutina para niños con hallazgos anormales	29 días y más

Servicios dentales			
Código	Paciente nuevo o habitual	Descripción	Edad
D0150	Nuevo o habitual	Examen bucal completo	1 año en adelante
D0120	Habitual	Evaluación bucal periódica	1 año en adelante

Servicios de salud del comportamiento		
Código	Descripción	Edad
H0031TJ	*Evaluación inicial de traumas en el momento de la inscripción	5 años en adelante

*Las evaluaciones de traumas solo se realizan a los jóvenes que estén bajo tutela de la DFCS.

Evaluaciones a jóvenes nuevos

Cuando un joven ingresa a tutela temporal por primera vez, debe completar tres evaluaciones en un plazo determinado:

Tipo de examen	Plazo
Examen médico también denominado visita para servicios tempranos y periódicos de detección, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)	10 días calendario
Examen dental *Evaluación de traumas realizada por un proveedor de la salud del comportamiento de Amerigroup	15 días calendario

*Las evaluaciones de traumas solo se realizan a los jóvenes que estén bajo tutela de la DFCS.

Cómo obtener la tarjeta de identificación del miembro para los miembros



Las tarjetas de identificación se encuentran disponibles en línea. Solo los tutores legales y el personal de la DFCS y el DJJ pueden acceder al sistema en línea. El personal de la DFCS/el DJJ registra a sus miembros e imprime las tarjetas de identificación para las familias de acogida, los proveedores de acogida y las instituciones. Para obtener la tarjeta de identificación del miembro:

- Ingrese en www.myamerigroup.com/GA e inicie sesión (o regístrese siguiendo las instrucciones que aparecen en la pantalla)
- Ingrese en Member ID Cards (Tarjetas de identificación del miembro)
- Imprima la tarjeta

Jóvenes nuevos en tutela temporal

Si un niño ingresa a tutela temporal por primera vez, recuerde realizar lo siguiente:

- Presentar la documentación requerida para determinar la elegibilidad para Medicaid lo antes posible (según la política de la agencia)
- Presentar un formulario electrónico a Amerigroup para informarnos sobre el miembro nuevo
- Responder todas las comunicaciones de Amerigroup a fin de que podamos brindar atención de manera oportuna



Formularios electrónicos

La DFCS y el DJJ deben enviar formularios electrónicos a FCIntake@amerigroup.com. La DFCS debe enviarnos el formulario en el que se nos informe que un nuevo miembro ingresó para la atención inmediatamente después de la audiencia de dependencia de 72 horas. El personal de la Office of Federal Program completa los formularios electrónicos del DJJ para jóvenes participantes.

En el formulario electrónico se nos comunica lo siguiente:

- La fecha en la que el miembro ingresó para atención
- Información demográfica del miembro (dirección, edad, fecha de nacimiento e historial médico)
- Proveedor de acogida actual con información de contacto
- Información sobre el supervisor y el administrador de casos comunitarios del DJJ y sobre el supervisor y el administrador de casos de la DFCS
- El diagnóstico, las necesidades médicas y la lista de medicamentos del miembro
- Fecha en la que el miembro deja la atención o se lo da de alta
- Otras referencias, como el programa Babies Can't Wait, que se hayan realizado



Una vez que haya enviado el primer formulario electrónico, envíe todos los demás formularios electrónicos dentro de las 24 horas del cambio. Solo envíe la información demográfica y actualizada. No es necesario completar de nuevo todo el formulario. En la parte superior del formulario electrónico, indique el tipo de actualización/cambio que se ha realizado.

Coordinación de la atención

¿Qué hace un coordinador de la atención de Amerigroup?

- Ayuda a conectar a los miembros con los servicios elegibles
- Ayuda a cerrar brechas en la atención para los servicios de salud del comportamiento y físicos
- Desarrolla un plan de atención individualizado para ayudar al equipo a satisfacer las necesidades del miembro
- Enseña a las familias y a los miembros del equipo a gestionar las necesidades del miembro
- Participa en las reuniones relacionadas con el miembro, como las reuniones de planificación y las reuniones del Equipo Local de Planificación Interinstitucional (LIPT)
- Facilita reuniones con el equipo y las familias para fomentar la colaboración a fin de que el miembro alcance los objetivos

Si desea hablar con el coordinador de la atención asignado, llame a nuestra Línea de admisión para miembros al 1-855-661-2021 (TTY 711).

Evaluación de traumas

H0031TJ La evaluación de traumas es una evaluación requerida cuando un miembro nuevo de entre 5 y 17 años ingresa a tutela temporal. Incluye:

- Antecedentes de trauma
- Una herramienta de evaluación de traumas con valoración (los proveedores pueden elegir una de las cinco herramientas para la evaluación de traumas basadas en evidencias)
- Una herramienta para evaluar las necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (CANS)

Según la política de la DFCS, no es necesario realizar una prueba psicológica para la acogida o para obtener servicios de salud del comportamiento. Si se solicita una prueba psicológica para un joven que ingresa a tutela temporal, hable con su coordinador de la atención.

Dado que las evaluaciones de traumas son una parte importante de la Evaluación integral del niño y la familia (CCFA), se anima a los proveedores de CCFA a colaborar con los proveedores de evaluación de traumas para obtener hallazgos.

Las evaluaciones de traumas solo se realizan a los jóvenes que estén bajo la tutela de la DFCS.

Servicios dentales



Amerigroup trabaja con DentaQuest para proporcionar beneficios dentales a los miembros. Los miembros son elegibles para recibir los siguientes servicios dentales, entre otros:

- Exámenes y limpieza cada seis meses a partir de 1 año
- Radiografías cada seis meses hasta los 21 años. A los 21 años, las radiografías se realizan cada 12 meses.
- Empastes, extracciones y otros tratamientos necesarios por motivos médicos
- Tratamiento con flúor y sellador

Todos los miembros de Georgia Families 360SM tienen un dentista de atención primaria (PCD). Para ayudar a los miembros a encontrar un dentista en su plan, visite www.dentaquest.com o llame al 1-800-895-2218 (TTY 711).

Servicios de la vista



Amerigroup trabaja con Avesis para proporcionar beneficios de atención de la vista a los miembros. Es posible que los miembros sean elegibles para recibir los siguientes servicios de la vista cada año:

- Exámenes oftalmológicos de rutina
- Refracciones de rutina
- Anteojos o lentes de contacto (según sea necesario)

Los miembros de Georgia Families 360SM no necesitan una referencia para obtener servicios de la vista. Para ayudar a los miembros a encontrar un especialista de la vista, llame a Avesis al 1-866-522-5923.

Servicios para trastornos de salud del comportamiento y por abuso de sustancias



Muchos servicios de salud del comportamiento (BH) para miembros no necesitan una aprobación previa. Tan pronto como un niño sea elegible para recibir beneficios de Amerigroup, puede recibir servicios de BH. Este es uno de los motivos más importantes para enviar tan pronto como sea posible el formulario electrónico y la solicitud de Medicaid. Sin embargo, es posible que algunos servicios de BH necesiten aprobación previa. Los servicios de BH más comunes que requieren aprobación previa se indican en la tabla a continuación.

Autorización previa requerida

Salud mental para pacientes hospitalizados

Hospitalización parcial

Programa intensivo para pacientes ambulatorios

Servicios de dependencia de productos químicos

Centro de tratamiento residencial

Pruebas psicológicas y neuropsicológicas

Servicios de estabilización de crisis

Autorización previa no requerida

Terapia individual (consultar la nota)

Terapia de grupo

Terapia familiar

Evaluaciones de traumas

Nota: Se requiere autorización previa después de 20 sesiones de terapia individual, de grupo y familiar.

Servicios de farmacia



Amerigroup trabaja con IngenioRX para proporcionar beneficios de farmacia a los miembros. A continuación, se detalla información importante que se debe tener en cuenta con respecto a los beneficios de farmacia de los miembros:

- Los beneficios de farmacia pagan la receta necesaria por motivos médicos y los medicamentos de venta libre recetados por un proveedor del plan.
- Para averiguar qué medicamentos se incluyen en los beneficios de farmacia, los miembros y los proveedores deben consultar nuestra lista de medicamentos preferidos (PDL) en www.myamerigroup.com/Documents/GAGA_CAID_PDL_ENG.pdf.
- Para solicitar aprobación previa, los médicos deben llamar a Servicios para proveedores al 1-800-454-3730.

Asignación a tutela temporal

La DFCS decide y se asegura de que se entregue a los jóvenes en un hogar de tutela temporal que se ajuste a sus necesidades. El DJJ decide y asegura la acogida de jóvenes recluidos en ambientes no seguros. Los Psychiatric Residential Treatment Facilities (PRTF) brindan solo tratamiento y no acogida.

Centros de tratamiento psiquiátrico residencial/hospital de agudos

Para ser admitido en un hospital de agudos o PRTF utilizando los beneficios de Amerigroup, un joven debe reunir todos los siguientes criterios para un servicio necesario por motivos médicos:

- Presentar síntomas y comportamientos extremos, incluidos los siguientes comportamientos que pueden ocasionar daños graves:
 - Autolesión/daño autoinfligido
 - Toma de riesgo que podría ocasionarle daños o lesiones o que podrían causar daños o lesiones otros (es decir, intento de suicidio, intento de homicidio, psicosis, estabilización de medicamentos, imposibilidad de estabilizarlos en un nivel menor de atención)
- Imposibilidad de controlar sus comportamientos, con el propósito de dar tratamiento, fuera de un entorno estructurado las 24 horas u otro entorno ambulatorio
- Dificultad para completar el tratamiento debido al entorno social actual del joven
- Los síntomas de salud del comportamiento identificados podrían mejorar con un tratamiento si el miembro vive en el centro
- Es razonable esperar lo siguiente:
 - Que la enfermedad, la afección o el nivel de funcionamiento del miembro puedan volver a normalizarse o que mejoren
 - Que un tratamiento residencial subagudo a corto plazo mejore los comportamientos y los síntomas
 - Que el miembro pueda volver a recibir tratamiento ambulatorio

La duración de la hospitalización en un hospital de agudos o PRTF se basa en lo siguiente:

- Necesidad médica (una revisión continua)
- Gravedad de la enfermedad
- Si se presenta uno de los siguientes escenarios
 - Los síntomas psiquiátricos y los comportamientos del miembro están mejorando y el miembro acepta el tratamiento y está cumpliendo con los objetivos del plan
 - El miembro no está mejorando, y se está reevaluando y modificando el plan de tratamiento para incluir objetivos que aún son alcanzables
 - El miembro no presenta una mejoría en la estabilización de sus síntomas en un nivel menor de atención (es decir, en la comunidad con los apoyos y servicios de salud del comportamiento disponibles)

Jóvenes en edad de transición (TAY)

Los adolescentes que superan la edad permitida para estar bajo tutela temporal tienen dos opciones para seguir recibiendo los beneficios de Medicaid hasta los 26 años:

- **Ley de Independencia para Jóvenes Bajo Tutela Temporal:** posibilita que los jóvenes sigan recibiendo los beneficios de Medicaid de los 18 a los 21 años a través del programa CHAFEE.
- **Ley de Atención de Salud Asequible:** posibilita que los jóvenes sigan recibiendo los beneficios de Medicaid hasta el último día del mes en que cumplan 26 años. Esto se denomina Former Foster Care Medicaid.

Para seguir recibiendo los servicios de Medicaid, los jóvenes deben cumplir con los siguientes dos requisitos:

- Ser miembros de Medicaid al cumplir 18 años
- Superar la edad permitida para estar bajo tutela temporal

Amerigroup no se encarga de la inscripción en Medicaid. Para activar el programa Former Foster Care Medicaid, los miembros deben acercarse a cualquier oficina de inscripción de Medicaid.

Virtual Care Connection (VCC)

Tenga una conversación por video con nuestros coordinadores de la atención. VCC ayuda a los miembros y a los equipos de tratamiento a conectarse sin que los miembros y cuidadores se deban trasladar.

VCC le permite conectarse con su coordinador de la atención del programa Georgia Families 360SM de forma similar a la televisión utilizando una computadora, una tableta o un teléfono inteligente conectados a Internet. La cámara de su dispositivo le permite ver a las personas en la reunión. VCC es fácil de usar y no requiere capacitación o conocimientos especiales de computación. Para obtener más información sobre Virtual Care Connection, comuníquese con la Línea de admisión para miembros al 1-855-661-2021.

Servicios de transporte que no sea de emergencia (NET)



Los jóvenes y las familias pueden acceder a los servicios de transporte de ida y vuelta a las citas médicas oficiales a través del transporte que no sea de emergencia. Llame a la Línea de admisión para miembros de Georgia Families 360SM al 1-855-661-2021 (TTY 711). Asegúrese de llamar por lo menos tres días antes de la visita. Dígalos la hora de la visita del miembro y dónde deben recogerlo. El proveedor de transporte de la región le devolverá la llamada para comunicarle la hora en que lo recogerán.

Otro seguro de salud

Nunca se les debe cobrar un copago u otra tarifa a los jóvenes bajo tutela temporal por el uso de sus beneficios de Medicaid. Por ley, siempre se considera que Medicaid es el pagador de última instancia. Esto significa que cualquier otro plan de seguro es el pagador principal (es decir, a quien se factura en primer lugar) y que Medicaid es el pagador secundario (es decir, a quien se factura en segundo lugar si hay cargos pendientes). A veces, cuando los jóvenes ingresan a tutela temporal o están bajo la tutela del DJJ, aún siguen teniendo el seguro de salud de sus padres u otro tipo de seguro. En otros casos, es posible que el otro seguro de salud de los jóvenes esté inactivo. De ser así, comuníquese con el coordinador de la atención asignado. Podemos ayudarlo a borrar el seguro inactivo del registro del miembro.

Revisiones administrativas médicas

Los miembros o sus médicos pueden solicitar revisiones administrativas médicas en los siguientes casos:

- Denegamos atención o servicios
- No están de acuerdo con nuestra decisión

Las siguientes personas pueden solicitar una revisión médica administrativa:

- Un tutor legal que actúe en nombre de un miembro menor de 18 años
- Un miembro de 18 años o más
- El proveedor (con el consentimiento escrito del miembro)

Pueden enviar la solicitud por correo o teléfono:

- Para solicitarla por correo, deben escribir a la siguiente dirección:
Medical Appeals
Amerigroup Community Care
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466-2429
- Para solicitarla por teléfono, deben llamar al 1-855-661-2021 (TTY 711).



Quejas (reclamos)

Una queja es un reclamo escrito u oral sobre los servicios o la atención recibidos. Los posibles temas de las quejas son los siguientes:

- La calidad de la atención o los servicios recibidos
- La descortesía de un proveedor o de un empleado
- La vulneración de los derechos del miembro
- Otros motivos (no relacionados con la aprobación o la denegación de servicios)

La familia de acogida, el tutor legal, el representante de la DFCS/el DJJ o un miembro adulto pueden presentar una queja por correo, teléfono o fax.

- Para presentar una queja por correo, deben escribir a la siguiente dirección:
Administrative Review and
Grievance Department
Amerigroup Community Care
740 W Peachtree St. NW
Atlanta, GA 30308-1199
- Para presentar una queja por teléfono, pueden llamar al 1-855-661-2021.
- Para presentar una queja por fax, pueden enviar una carta al 1-877-842-7183.

Beneficios de valor agregado (VAB)

Amerigroup les ofrece beneficios adicionales denominados VAB a sus miembros. Estos incluyen lo siguiente:

- **Membresía en Boys & Girls Club gratuita** en un club participante para miembros de entre 6 y 18 años (no incluye los campamentos de verano)
- **Viajes de ida y vuelta gratuitos** a las visitas al médico
- **Reuniones de Weight Watchers®** para miembros de 10 años en adelante
- **Talonario de cupones sin cargo** con descuentos en tiendas y restaurantes locales y en línea
- **Vacunas contra la gripe gratuitas** en las farmacias del plan
- **El programa de recompensas Cuidando de Mí y de Mi Bebé (Taking Care of Baby and Me®)** para miembros embarazadas y madres primerizas con el objeto de promover embarazos y bebés saludables
- **El programa Being Healthy Brings Rewards®** ofrece recompensas, como fiestas de cumpleaños infantiles, tarjetas de regalo, sistemas de juegos Wii™ o reproductores multimedia iPod touch® para miembros elegibles que reciben atención preventiva a tiempo
- **Cupón para examen GED para todos los análisis**
- **Tarjeta de combustible o pase Marta Breeze** para miembros mayores de 18 años que estén inscritos en la universidad
- **Medicamentos de venta libre (OTC) gratuitos** con receta en las farmacias del plan

Si desea ver una lista actualizada de VAB u obtener más información, llame a la Línea de admisión al 1-855-661-2021 (TTY 711).