

# FAQ Preguntas frecuentes



## ¿Cómo me comunico con Peach State Health Plan?

Si tiene alguna pregunta, le ayudarán en Servicios para los Afiliados. **Nuestro personal está aquí de 7 a.m. a 7 p.m. (hora del Este) de lunes a viernes.** Servicios para los Afiliados cierra los días festivos estatales. También puede visitarnos en línea en [www.pshp.com](http://www.pshp.com).

<b>Números telefónicos importantes:</b>	
<b>Servicios a los Afiliados</b>	<b>1-800-704-1484</b>
<b>Fax de Peach State Health Plan</b>	<b>1-800-659-7518</b> <b>TTY/TDD: 1-800-255-0056</b>
<b>Línea de Consejo de Enfermería atendida 24/7</b>	<b>1-800-704-1484</b>
<b>Servicios dentales y de la vista</b>	<b>1-800-704-1484</b>
<b>Farmacia</b>	<b>1-800-704-1484</b>
<b>Administración de Casos/ Enfermedades</b>	<b>1-800-504-8573</b>
<b>Start Smart for Your Baby™</b>	<b>1-800-504-8573</b>
<b>Salud mental y abuso de sustancias</b>	<b>1-800-947-0633</b>
<b>Emergencias</b>	<b>911</b>

## ¿Proporciona Peach State Health Plan servicios de interpretación y traducción?

La línea de idiomas de Peach State Health Plan está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esto es lo que debe hacer cuando llame a Peach State Health Plan:

- Llame a Servicios para los Afiliados al **1-800-704-1484**. Si tiene dificultades auditivas, llame a nuestra línea TDD/TTY al **1-800-255-0056**.
- Indíqueles cuál idioma habla. Nos aseguraremos de que un intérprete esté en el teléfono con usted.

Si necesita ayuda en persona, también podemos visitarle en su hogar. Si necesita ayuda para obtener un traductor para una visita al médico, llame a Servicios para los Afiliados antes de su cita o la de su hijo o hija. Asegúrese de llamar por lo menos 3 días hábiles antes de la cita para obtener los servicios de un traductor.



### ***¿Qué información puedo encontrar en la página de Internet de Peach State Health Plan?***

El sitio de Internet de Peach State Health Plan le ayuda a obtener las respuestas que necesita. Visítenos en línea en **www.pshp.com** para conocer los beneficios y servicios.

Ahí también puede encontrar los recursos siguientes:

- Manual del afiliado con función de búsqueda.
- Directorio de proveedores con función de búsqueda.
- La guía de recursos en la comunidad.
- Información sobre los programas de Peach State Health Plan.
- Los derechos y las responsabilidades de los afiliados.
- Aviso de privacidad para los afiliados.

### ***En el sitio de Internet de Peach State Health Plan puede:***

- Cambiar de proveedor de atención primaria (Primary Care Provider; PCP), el suyo o el de su hijo o hija.
- Imprimir una tarjeta de identificación temporal.
- Comprobar la elegibilidad y el estado de reclamaciones.
- Revisar su explicación de beneficios o la de su hijo o hija.
- Verificar las autorizaciones.
- Hacer preguntas y brindar sugerencias a Peach State Health Plan mediante mensajes de afiliados.
- Presentar un agravio.
- Consultar el calendario de eventos de Peach State Health Plan.

### ***¿Tiene Peach State Health Plan una aplicación móvil?***

En Peach State Health Plan queremos que para nuestros afiliados sea fácil acceder a su información de salud, en cualquier momento y en cualquier lugar. La aplicación móvil de Peach State Health Plan permite a los afiliados mantenerse conectados con su atención. La aplicación móvil es gratuita y está disponible buscando 'Peach State Health Plan' en App Store<sup>®</sup> o en Google Play<sup>™</sup>.

Las funciones de la aplicación móvil de Peach State Health Plan incluyen:

- Tarjeta de identificación de afiliación
- Encontrar a un proveedor
- Alertas de salud
- Llamar a su médico
- Comunicarse con nosotros
- Ver los beneficios



### ***¿Puedo llamar a Peach State Health Plan para hacer preguntas sobre mi salud?***

Los afiliados de Peach State Health Plan pueden hablar con personal de enfermería las 24 horas del día, todos los días del año. La Línea de Consejo de Enfermería es una línea telefónica gratuita de información sobre la salud atendida las 24 horas. El personal de enfermería puede responder a preguntas y ayudar a los afiliados con dudas sobre:

- El embarazo.
- Qué hacer cuando su hijo o hija se enferma.
- Cómo obtener transporte al consultorio médico.
- Cómo obtener sus medicamentos.

Llame a la Línea de Consejo de Enfermería al **1-800-704-1484** y siga lo indicado en la opción para hablar con un integrante de enfermería.

### ***¿Cómo renuevo mi cobertura de Peach State Health Plan?***

En Peach State Health Plan queremos asegurarnos de que usted y su familia no experimenten una interrupción en nuestra cobertura de la atención de la salud. Los afiliados a Georgia Families® deben renovarla cada año. Recibirá una notificación de renovación por correo postal antes de la fecha límite. Para renovar, visite el portal de Georgia en **www.gateway.ga.gov**. Los afiliados a Planning for Healthy Babies® (P4HB) deben renovar cada año. Recibirá una notificación de renovación por correo postal antes de la fecha límite. Para renovar, llame al **1-877-744-2101 (TDD/TTY) 1-800-255-0135**. Tendrá que confirmar sus ingresos cuando renueve. Puede usar talones de pago que haya recibido en los 90 días anteriores a su fecha límite de renovación.

### ***¿En cuánto tiempo mi proveedor de atención primaria me debería dar una cita?***

En Peach State Health Plan queremos que usted reciba atención oportuna y adecuada para todas sus necesidades de atención de la salud. Puede programar una cita con su proveedor de atención primaria de la siguiente forma:

- El proveedor de atención primaria (visitas de rutina) debe darle una cita para 14 días de calendario a más tardar.
- El proveedor de atención primaria (visita para adulto enfermo) debe darle una cita para 24 horas a más tardar.
- El proveedor de atención primaria (visita pediátrica por enfermedad) debe darle una cita para 24 horas a más tardar.
- Las citas de los proveedores dentales (visitas de rutina) no deben exceder un plazo de 21 días de calendario.
- Las citas de los proveedores dentales (atención urgente) no deben exceder las 48 horas.



***¿Peach State Health Plan puede brindarme transporte a mis citas de atención de la salud y de regreso?***

Georgia Medicaid proporcionará a sus afiliados transporte de ida y vuelta a sus citas de atención de la salud. Llame a la compañía que presta servicio en su área. Si puede, llame por lo menos 3 días hábiles antes de su cita.

**Región de Atlanta: 1-404-209-4000 (Verida)**

**Región Central: 1-888-224-7981 (ModivCare)**

**Región del Suroeste: 1-888-224-7985 (ModivCare)**

**Región del Norte: 1-866-388-9844 (Verida)**

**Región de Sureste/Este: 1-888-224-7988 (ModivCare)**

PeachCare for Kids® proporciona transporte a los afiliados en cualquiera de las seis regiones. Para programar el transporte para usted y su hijo o hija a su médico o farmacia, llame a Southeastrans al **1-800-657-9965** por lo menos 3 días antes de su cita.

***¿Peach State Health Plan cubre las revisiones médicas de mi hijo o hija?***

Los niños y jóvenes necesitan ver a su médico con regularidad aunque no estén enfermos. El programa de evaluación, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment; EPSDT) de Peach State cubre revisiones médicas completas a los afiliados menores de 21 años sin costo alguno.

Llámenos al **1-800-704-1484** para obtener más información.

***¿Peach State Health Plan tiene algún programa especial para embarazadas?***

Nos importa su salud y la de su bebé. Start Smart for Your Baby es un programa especial para las mujeres que están embarazadas. Este programa le ayudará a cuidar bien de sí misma y de su bebé. START SMART le brinda información sobre su bebé. También le ayuda con problemas que puedan surgir mientras está embarazada. Para inscribirse y obtener más información, llame al **1-800-504-8573**.



### ***¿Peach State Health Plan puede ayudarme a manejar mi enfermedad?***

En Peach State Health Plan contamos con un programa de administración de enfermedades. El programa de administración de enfermedades ayuda a los afiliados a los que se ha diagnosticado y tratado diabetes mellitus, asma, hipertensión, obesidad y VIH/SIDA. Los afiliados reciben educación, servicios de administración de enfermedades y orientación sobre la salud. Si desea obtener más información sobre los programas de administración de enfermedades de Peach State, llame al **1-800-504-8573**.

### ***¿Peach State Health Plan tiene un programa de administración de casos?***

En Peach State Health Plan contamos con un programa de administración de casos. Todos los afiliados cubiertos son elegibles para obtener servicios de administración de casos. El programa de administración de casos le ayuda a usted o a su hijo o hija a informarse mejor sobre su afección. Puede usar los servicios de administración de casos para:

- Que le ayuden a encontrar médicos y otros proveedores, como proveedores de salud mental.
- Que le ayuden a obtener servicios, como equipos médicos.
- Trabajar con su médico para ayudarlo a mantenerse saludable.
- Informarse sobre los recursos de la comunidad que quizá no conozca.

Para obtener más información sobre nuestros programas de administración de casos, llame al 1-800-504-8573.

### ***¿Peach State Health Plan puede ayudarme con el tratamiento de salud mental?***

En Peach State Health Plan podemos ayudar a los afiliados con su tratamiento de salud mental. También le ayudamos con el abuso de drogas y alcohol. Podemos enviar (remitir) a los afiliados a un médico y proporcionarles un administrador de casos que les ayude con la atención. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para los Afiliados al **1-800-704-1484**.



***¿Puedo presentar un agravio si no estoy satisfecho o satisfecha con Peach State Health Plan o con mi proveedor?***

Como afiliado o afiliada de Peach State Health Plan, tiene derecho a presentar un agravio. No podemos tratarle de forma distinta porque haya presentado un agravio. Sus beneficios no se afectarán. Puede presentar su agravio por escrito o llamarnos por teléfono para presentarlo. Para presentar un agravio, puede llamar a Servicios para los Afiliados al **1-800-704-1484**, **TTY 1-800-255-0056**. O puede escribirnos una carta en donde nos diga por qué no está satisfecho o satisfecha. Asegúrese de incluir:

- Su nombre y apellido.
- Su número de tarjeta de identificación de afiliación de Peach State Health Plan.
- Su dirección y número telefónico.

Envíe su carta a:

**Peach State Health Plan.**

**Attn: Grievance & Appeals Coordinator 1100**

**Circle 75 Parkway**

**Suite 1100**

**Atlanta, GA 30339**

***¿Cuáles son mis derechos como afiliado o afiliada de Peach State Health Plan?***

Su derecho como afiliado o afiliada de Peach State Health Plan es que el personal de Peach State Health Plan, los médicos y su personal de oficina le traten con dignidad, respeto y privacidad. También tiene derecho a cambiar de médico sin razón alguna, a enterarse sobre otros médicos que pueden tratarle y a que se le informe si su médico ya no está disponible. Visite **www.pshp.com** o su manual de afiliado, es un recurso valioso y ahí encontrará una lista de sus derechos y sus responsabilidades.



***¿Qué es Planning for Healthy Babies®?***

Planning for Healthy Babies® es un programa del Departamento de Salud de la Comunidad de Georgia. Planning for Healthy Babies® ofrece servicios de planificación familiar sin costo alguno.

Para obtener más información sobre el programa Planning for Healthy Babies, visite: [www.pshpgeorgia.com/members/planning-for-healthy-babies.html](http://www.pshpgeorgia.com/members/planning-for-healthy-babies.html).

***¿Ofrece Peach State Health Plan algunos beneficios especiales para los afiliados?***

En Peach State Health Plan ofrecemos más programas y beneficios especiales para ayudarle a mantener su enfoque en la salud de su familia. Los beneficios de nuestro plan de salud incluyen programas y servicios diseñados para acomodarse a todos los aspectos de su vida. Para obtener más información sobre nuestros beneficios especiales, visite [www.pickpeachstate.com](http://www.pickpeachstate.com).

