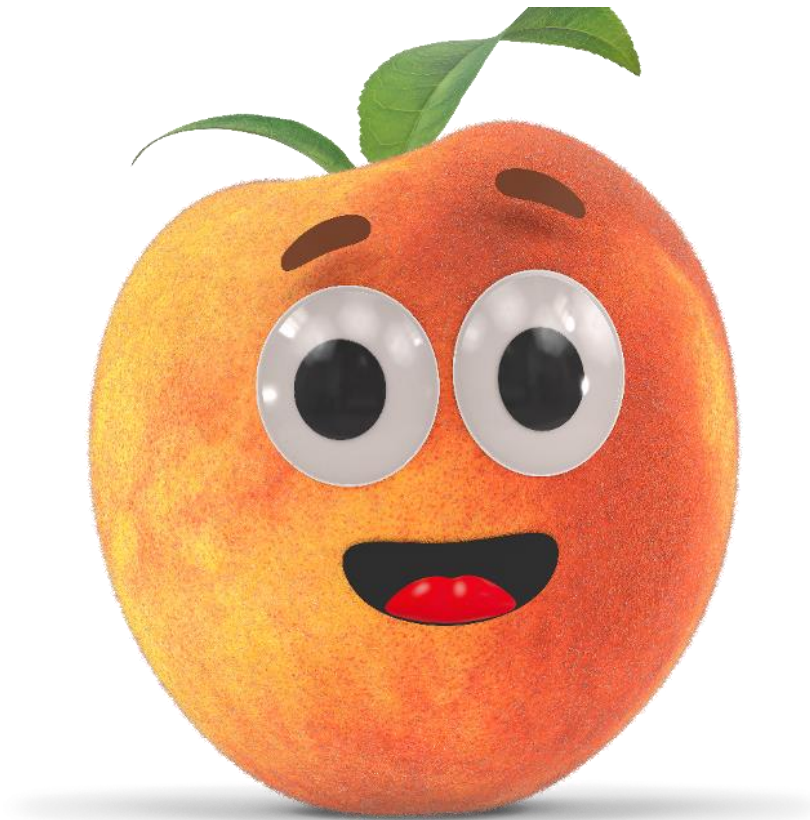




# **Kit de Ferramentas de Comunicação para Redeterminação do Medicaid da Geórgia**



Um recurso do Departamento de Serviços Humanos da Geórgia e do Departamento de Saúde Comunitária da Geórgia  
Atualizado em 23 de março de 2023

# Índice

Uma Mensagem aos Parceiros e Partes Interessadas .....	1
Ferramentas de comunicação e Modelos .....	3
Mensagens para membros do Medicaid.....	3
Panfleto .....	6
Infográficos.....	7
Microsite .....	8
QR Codes.....	8
Perguntas Frequentes.....	9
Medicaid, PeachCare for Kids® e Redeterminação.....	9
O Processo de Redeterminação.....	10
Representantes autorizados .....	12
Apelações e Audiências Justas .....	12
Site do Gateway .....	14

# Uma Mensagem aos Parceiros e Partes Interessadas

Parceiros comunitários, partes interessadas e defensores desempenham um papel importante no apoio aos membros do Medicaid e PeachCare for Kids® na Geórgia. O objetivo deste kit de ferramentas é fornecer recursos, incluindo mensagens e vários modelos digitais e imprimíveis, para organizações parceiras enquanto o estado se prepara para retornar ao processo de redeterminação do Medicaid pré-pandêmico.

Em resposta à pandemia de COVID-19, o Congresso americano aprovou a Lei de resposta ao coronavírus Famílias em primeiro lugar (Families First Coronavirus Response Act - FFCRA) em março de 2020. Sob a FFCRA, os membros do Medicaid da Geórgia foram elegíveis para cobertura contínua durante a emergência de saúde pública federal (Public Health Emergency - PHE).

Em dezembro de 2022, o governo federal aprovou um projeto de lei de gastos federais que permitia aos estados iniciar a redeterminação do Medicaid em 1º de abril de 2023, independentemente da data de término do PHE. A Geórgia será obrigada a redeterminar a elegibilidade para aproximadamente 2,7 milhões de membros do Medicaid e PeachCare for Kids®. Todo membro do Medicaid da Geórgia tem o direito de continuar recebendo benefícios de saúde ininterruptos, se for elegível; eles devem responder às solicitações de informações necessárias em tempo hábil para evitar uma possível lacuna na cobertura.

O Departamento de Serviços Humanos da Geórgia (Department of Human Services - DHS) e o Departamento de Saúde Comunitária da Geórgia (Department of Community Health - DCH) lançaram “Mantenha-se informado. Mantenha-se coberto.” — uma campanha de múltiplas fases de serviço público. Esta mensagem de serviço público multicanal foi criada para atingir os georgianos onde eles estiverem, em inglês e espanhol, por meio de mídia social, publicidade, esforços de base e [staycovered.ga.gov](https://staycovered.ga.gov), um microsite de fácil navegação.

A primeira fase da iniciativa concentrou-se na obtenção de informações de contato precisas e atualizadas e no aumento da preferência por comunicações eletrônicas para membros do Medicaid antes da redeterminação. Desde que a redeterminação começou, a Fase 2 se concentrará em educar os membros sobre os detalhes do processo de redeterminação para revisar a elegibilidade da cobertura contínua do Medicaid.

Este kit de ferramentas será atualizado à medida que novas orientações, informações e recursos forem disponibilizados. Use esses recursos ao se comunicar com membros do

Medicaid e PeachCare for Kids® pessoalmente e online. [Veja o plano completo do DHS](#) para revisão de elegibilidade da cobertura contínua do Medicaid.

**Para baixar os recursos incluídos neste kit de ferramentas, visite [dhs.georgia.gov/medicaid-unwinding](https://dhs.georgia.gov/medicaid-unwinding) ou [staycovered.ga.gov](https://staycovered.ga.gov) para obter informações adicionais.**

Obrigado pelo seu apoio.

# Ferramentas de comunicação e Modelos

Os seguintes recursos de divulgação e marketing estão disponíveis para os parceiros usarem para incentivar os membros do Medicaid e PeachCare for Kids® da Geórgia a atualizarem suas informações de contato e escolher comunicações eletrônicas. Recursos adicionais serão incluídos assim que estiverem disponíveis.

Recursos para download estão disponíveis em: [dhs.georgia.gov/medicaid-unwinding](https://dhs.georgia.gov/medicaid-unwinding).

Para solicitar permissão para associação de marcas (co-branding) em qualquer material “Mantenha-se informado. Mantenha-se coberto.”, envie um e-mail para [customerservicedhs@dhs.ga.gov](mailto:customerservicedhs@dhs.ga.gov) com a(s) arte(s) que gostaria de usar. As solicitações de associação de marcas também devem incluir uma versão de alta resolução do logotipo da sua organização.

## Mensagens para membros do Medicaid

Incentive seus membros do Medicaid e redes de parceiros a ler e compartilhar mensagens e recursos do Departamento de Serviços Humanos da Geórgia (DHS) sobre o processo de redeterminação.

### Exemplos de mensagens pessoais

As mensagens abaixo podem ser usadas para pontos de discussão ao falar com membros do Medicaid ou podem ser impressas e exibidas em escritórios, salas de espera, etc.

#### Cobertura Medicaid

- *Todo membro do Medicaid da Geórgia tem o direito de continuar recebendo benefícios de saúde ininterruptos, se for elegível; no entanto, eles devem responder às solicitações de informações necessárias em tempo hábil para evitar uma possível lacuna na cobertura.*
  - *Se o estado determinar que você ainda é elegível para o Medicaid/PeachCare for Kids®, sua cobertura será renovada.*
  - *Se um membro não está mais na faixa etária do PeachCare for Kids® ou não é mais elegível para o Medicaid, o DHS encaminhará os membros ao Federally Facilitated Marketplace para opções alternativas de cobertura.*

#### Notificações e Suporte

- Visite [staycovered.ga.gov](https://staycovered.ga.gov) e certifique-se de que suas informações estejam atualizadas no [Georgia Gateway](#), incluindo número de telefone, e-mail, endereço, emprego ou renda e número de pessoas em sua residência. Vá em 'sem papel' ('paperless') e selecione a opção de comunicação por e-mail para os alertas mais rápidos sobre a cobertura.
- Você também pode visitar o escritório local da Divisão de Serviços Familiares e Infantis para obter suporte. Para encontrar a localização e o horário de funcionamento do seu escritório local, visite: [dfcs.georgia.gov/locations](https://dfcs.georgia.gov/locations).
- Se precisar de ajuda para ler ou se comunicar, ligue para 1-877-GA-DHS-GO (1-877-423-4746). Os serviços, incluindo intérpretes, são gratuitos. Se você for surdo, deficiente auditivo, surdocego ou tiver dificuldade para falar, ligue para o número acima discando 711 (Georgia Relay).

### Processo de Redeterminação

- Fique atento a uma carta oficial e/ou e-mail do Departamento de Serviços Humanos da Geórgia (DHS) informando que seu processo de redeterminação começou. Esta notificação chegará cerca de 45 dias antes do prazo de redeterminação.
- Depois que sua janela de redeterminação do Medicaid começar, você precisará seguir as instruções listadas na carta de notificação ou e-mail que você recebeu. É importante enviar seus documentos o mais rápido possível para ajudar a evitar uma lacuna em sua cobertura.
- Para proteger sua privacidade, qualquer pessoa que o ajude com sua cobertura Medicaid ou PeachCare for Kids® deve ser aprovada como um "Representante autorizado" para o seu caso. Este processo pode ser concluído no [Georgia Gateway](#).
- Se você não for mais elegível para o Medicaid, você será conectado a outras opções de programas de saúde no Federally Facilitated Marketplace.
- Se você tiver a cobertura negada por qualquer outro motivo que não seja "falta de envio" de documentos no prazo e achar que foi cometido um erro, você pode apelar da decisão solicitando uma Audiência Justa dentro de 30 dias a partir da data da recusa.

**NOTA IMPORTANTE:** Incentive os membros a usar a opção online para atualizar suas informações de contato.

## Exemplo de conteúdo de boletim informativo/site/e-mail

Use este conteúdo ao se comunicar digitalmente com membros do Medicaid e PeachCare for Kids®.

Título: *Atualize suas informações de contato do Medicaid e verifique sua data de redeterminação*

Subtítulo: *A redeterminação do Medicaid começou. As datas individuais estão disponíveis no Gateway.*

Corpo:

*A redeterminação começou. Com base nas mudanças na lei federal, este é o processo que o estado da Geórgia deve concluir nos próximos 14 meses para garantir que os atuais membros do Medicaid e PeachCare for Kids® ainda sejam elegíveis para cobertura.*

*Durante a redeterminação, o estado da Geórgia coletará e verificará as informações do membro, incluindo detalhes de contato e renda, bem como outras informações e documentos solicitados que serão usados para determinar sua elegibilidade.*

*Nem todos passarão por esse processo ao mesmo tempo. Na verdade, levará cerca de 14 meses para chegar a todos.*


*Visite [gateway.ga.gov](http://gateway.ga.gov) para ver sua data de redeterminação e para atualizar suas informações de contato hoje para que você possa se manter informado sobre o status de sua cobertura.*

*Precisa de ajuda? Visite o escritório local da Divisão de Serviços Familiares e Infantis para obter suporte. Para encontrar a localização e o horário de funcionamento do seu escritório local, visite: [dfcs.georgia.gov/locations](http://dfcs.georgia.gov/locations).*

*Se precisar de ajuda para ler estas informações ou se comunicar conosco, ligue para 1-877-GA-DHS-GO (1-877-423-4746). Nossos serviços, incluindo intérpretes, são gratuitos. Se você for surdo, deficiente auditivo, surdocego ou tiver dificuldade para falar, ligue para o número acima discando 711 (Georgia Relay).*

# Panfleto

Este panfleto de uma página fornece informações sobre o processo de redeterminação e itens de ação que os membros devem tomar. Por favor, clique nas imagens abaixo para fazer o download.



## Olá!

### A redeterminação do Medicaid está aqui.

#### O que isso significa para mim?

O estado da Geórgia verificará todos os casos de inscritos no Medicaid e PeachCare for Kids® para ver se eles ainda são elegíveis para cobertura contínua.


#### Quando isso estará acontecendo?

Todos os casos serão analisados pelo estado entre abril de 2023 e maio de 2024.

#### O que fazer agora:

Visite [gateway.ga.gov](http://gateway.ga.gov), confirme suas informações para contato e verifique sua data de redeterminação. Em seguida, procure por uma carta ou e-mail e siga as instruções.

Precisa de ajuda? Estamos aqui para ajudar você. Você pode visitar [stayinformed.ga.gov](http://stayinformed.ga.gov) para encontrar mais informações sobre a redeterminação do Medicaid. Ou visite um escritório local da Division of Family and Children Services para assistência em pessoa. Para encontrar a localização e o horário de funcionamento de seu escritório local, visite [dcs.georgia.gov/office](http://dcs.georgia.gov/office). Se precisar de ajuda para ler estas informações ou se comunicar conosco, ligue para 1-877-GA-DHS-GO (1-877-423-4766). Nossos serviços, incluindo intérpretes, são gratuitos. Se você for surdo, deficiente auditivo, surdo-cego ou tiver dificuldade para falar, ligue para o número acima discando 711 (Georgia Relay).



## Mais sobre a redeterminação do Medicaid.



#### Por que é importante agir agora?

##### Para ficar no comando da sua cobertura de saúde

Durante a pandemia, o governo federal declarou uma emergência de saúde pública, permitindo que os membros do Georgia Medicaid e PeachCare for Kids® permanecessem inscritos sem redeterminar sua elegibilidade para os benefícios.

Mas agora, com base em novas mudanças na lei federal, a elegibilidade está sendo novamente revisada para todos os membros do Medicaid e PeachCare for Kids® ao longo de uma janela de 14 meses, de abril de 2023 a maio de 2024.

Durante a redeterminação, os membros do Medicaid e PeachCare for Kids® podem ser solicitados a fornecer mais informações ou seguir certas etapas. É muito importante responder rapidamente quando você recebe uma carta ou e-mail com essas solicitações.

#### Qual é o primeiro passo na redeterminação?

##### Você receberá uma carta ou e-mail cerca de 45 dias antes do prazo de redeterminação.

A carta ou e-mail simplesmente diz que sua janela de redeterminação começou e fornece instruções para atualizar ou enviar seus documentos dentro do prazo. Isso pode significar que você precisa enviar recibos de pagamento ou outros materiais.

Você precisa concluir as etapas listadas em sua carta o mais rápido possível para ajudar a evitar uma possível lacuna em sua cobertura. Você também receberá um lembrete cerca de 15 dias antes do prazo. Você pode encontrar seu prazo de redeterminação fazendo login em sua conta em [gateway.ga.gov](http://gateway.ga.gov).

É importante observar que você não pode renovar antecipadamente. Você deve esperar até receber sua carta - é quando sua janela de redeterminação se abre.

#### Comece hoje

- Visite [staycovered.ga.gov](http://staycovered.ga.gov) e confirme suas informações para contato e mantenha o controle sobre os cuidados com sua saúde.
- Depois de fornecer informações para contato atualizadas, você pode receber atualizações, recursos e alertas relacionados ao seu status.



\*O processo de redeterminação não garante a elegibilidade de qualquer pessoa para o Medicaid ou outra cobertura disponível.



# Infográficos

Esses infográficos são uma maneira visualmente atraente de fornecer informações úteis aos membros sobre os seguintes tópicos:

- Três maneiras de atualizar suas informações de contato
- Como fazer atualizações de informações de contato no Gateway
- Benefícios de escolher e-comunicações
- O cronograma da redeterminação
- Cinco passos para recorrer de uma decisão de cobertura

Por favor, clique nas imagens abaixo para fazer o download.

## Seu cronograma de redeterminação do Medicaid

### Seu cronograma de redeterminação do Medicaid

O Estado da Geórgia verificará se você ainda é elegível para cobertura. Assuma a responsabilidade, marcando as datas e seguindo estes passos.

**O QUE FAZER HOJE:**

Confirme seus dados para contato acessando [gateway.ga.gov](http://gateway.ga.gov) e obtenha sua data de redeterminação.

**CRONOGRAMA:**

<p>45 dias antes do prazo de redeterminação:</p> <div style="border: 2px solid #4f81bd; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <span style="font-size: 24px; font-weight: bold;">45</span> </div> <p>Dias</p> <p>Receber carta ou e-mail de redeterminação. Acompanhe as datas e solicitações.</p>	<p>15 dias antes do prazo de redeterminação:</p> <div style="border: 2px solid #4f81bd; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <span style="font-size: 24px; font-weight: bold;">15</span> </div> <p>Dias</p> <p>Você receberá um lembrete de que sua decisão de elegibilidade para a cobertura será tomada em breve. Prepare e envie todos os documentos solicitados o mais rápido possível.</p>	<p>Seu prazo de redeterminação:</p> <div style="border: 2px solid #4f81bd; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> </div> <p>Prazo da papelada terminou. Se elegível, esta é a sua data de renovação. Caso contrário, esta é a sua data de expiração.</p>	<p>30 dias após o prazo de redeterminação:</p> <div style="border: 2px solid #4f81bd; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <span style="font-size: 24px; font-weight: bold;">30</span> </div> <p>Dias Depois</p> <p>Se você teve sua cobertura negada e acredita que se trata de um erro, você pode solicitar uma audiência no prazo de 30 dias a partir da notificação de recusa.</p>
---	--	---	---

Perguntas? Visite [staycovered.ga.gov](http://staycovered.ga.gov) para obter mais informações.

Para sua privacidade e segurança, atualize suas informações de contato apenas no site oficial do DHS Gateway em um computador. O DCS de parâmetros de sistema telefônico oficial do DHS em 1-877-GA-DHS-DCD-5-877-423-4746. Os serviços, incluindo intérpretes, são gratuitos. Se você é surdo, com deficiência auditiva ou não alfabetizado para falar, por favor, ligue para o número sem-custo 800-372-7233.

## Cinco passos para apelar de sua decisão Medicaid

### Cinco etapas para apelar de sua decisão para o Medicaid

Se você acha que sua decisão negativa foi um erro, veja como recorrer:

<p><b>1</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p><b>Encontre o motivo da negação em sua carta</b></p> <p>Você pode precisar apenas enviar documentos adicionais para ser reavaliado.</p>	<p><b>2</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p><b>Solicitar uma audiência no prazo de 30 dias a partir do aviso da negação</b></p> <p>Sua carta de negação inclui instruções sobre como solicitar uma audiência.</p>	<p><b>3</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p><b>Obtenha uma data para audiência</b></p> <p>Você receberá uma notificação por correio do Office of State Administrative Hearing (OSAH) com a data, hora e local da sua audiência de julgamento. Visite <a href="http://osah.ga.gov">osah.ga.gov</a> para obter mais informações.</p>	<p><b>4</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p><b>Reúna suas evidências</b></p> <p>Traga documentos de prova e evidências, como recibos e contas, para a audiência. Saiba mais sobre o que levar neste <a href="#">vídeo da OSAH</a>.</p>	<p><b>5</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p><b>Aguarde a decisão do juiz</b></p> <p>Seu juiz não tomará uma decisão em sua audiência, mas você será notificado por carta ou e-mail. Se você ganhar sua apelação, sua cobertura será retroativa para que não haja lapsos. Se o seu recurso for negado, você será direcionado ao Federal Marketplace para obter informações sobre planos de assistência médica mais acessíveis.</p>
---	---	--	--	---

Assista ao [vídeo OSAH](#) para mais informações.

Para sua privacidade e segurança, atualize suas informações de contato apenas no site oficial do Gateway em um computador. O DCS de parâmetros de sistema telefônico oficial do DHS em 1-877-GA-DHS-DCD-5-877-423-4746. Os serviços, incluindo intérpretes, são gratuitos. Se você é surdo, com deficiência auditiva ou não alfabetizado para falar, por favor, ligue para o número sem-custo 800-372-7233.

## Microsite

O microsite “Mantenha-se informado. Mantenha-se coberto.” é um site informativo para educar membros, entes queridos, parceiros e provedores sobre a redefinição do Medicaid e fornecer instruções e ações claras que os membros podem tomar para participar plenamente do processo de redefinição. Além disso, o microsite procura incentivar os atuais membros do Medicaid e PeachCare for Kids® a atualizar suas informações de contato em [gateway.ga.gov](http://gateway.ga.gov), escolher comunicações eletrônicas e verificar no Gateway a data de redeterminação. Direcione os membros do Medicaid para o microsite, que é a principal fonte de informações de redeterminação do Medicaid. Pedimos aos parceiros, defensores, provedores e amigos que ajudem a espalhar a informação para que os membros se mantenham informados e cobertos.

## QR Codes

Esses QR codes podem ser adicionados a várias artes fornecidas aos membros do Medicaid. Quando lidos com um smartphone, os QR codes direcionarão os usuários para [staycovered.ga.gov](http://staycovered.ga.gov) para obter mais informações e instruções sobre como navegar no Gateway e o processo de redefinição.

QR Code



# Perguntas Frequentes

Abaixo estão as perguntas frequentes (FAQs) que cobrem vários tópicos em inglês e espanhol. Essas perguntas frequentes também podem ser encontradas em [staycovered.ga.gov](https://staycovered.ga.gov) e [siemprecubierto.ga.gov](https://siemprecubierto.ga.gov).

## Medicaid, PeachCare for Kids® e Redeterminação

### O que é a redeterminação do Medicaid?

A redeterminação é o processo que a Geórgia está restabelecendo para garantir que os membros atuais do Medicaid e PeachCare for Kids® ainda sejam elegíveis para cobertura. Envolve a coleta e verificação de informações, incluindo renda e detalhes de contato, bem como outras informações ou documentos solicitados relacionados à determinação da elegibilidade com base no seu caso.

O estado da Geórgia tem 14 meses, de 1º de abril de 2023 a maio de 2024, para revisar todos os casos de membros do Medicaid e PeachCare for Kids® para redeterminar quem ainda é elegível para receber cobertura.

Nota: O processo de redeterminação não garante a elegibilidade de qualquer pessoa para Medicaid ou outra cobertura disponível.

### Minha cobertura do Medicaid está terminando?

Com base nas mudanças na lei federal, a cobertura pode mudar para membros do Medicaid e PeachCare for Kids®. Você deve atualizar suas informações de contato agora para se manter informado sobre seu status no Medicaid. Antes da pandemia de COVID, a elegibilidade do membro do Medicaid tinha que ser redeterminada a cada ano. Durante a pandemia, o governo federal declarou emergência de saúde pública. Essa emergência e as mudanças na lei federal permitiram que todos os membros do Medicaid permanecessem inscritos sem redeterminar sua elegibilidade para os benefícios. Com base em mudanças recentes na lei federal, a redeterminação do Medicaid começou em abril de 2023, independentemente de quando terminar a emergência de saúde pública. A elegibilidade está sendo novamente determinada para todos os membros do Medicaid ao longo de uma janela de 14 meses, terminando em maio de 2024.

### Meus filhos têm seguro de saúde através da PeachCare for Kids®. Este processo de redeterminação afeta a sua cobertura?

Sim. Qualquer pessoa coberta pelo Medicaid, incluindo PeachCare for Kids®, será redeterminada para elegibilidade entre 1º de abril de 2023 e 31 de maio de 2024.

### O que é Medicaid?

O Medicaid é um programa que fornece serviços de saúde a indivíduos que atendem aos requisitos de renda, recursos e cidadania. As categorias de cobertura incluem aquelas para famílias de baixa renda com crianças menores de 19 anos e adultos com 65 anos ou mais, cegos ou deficientes.

### **Quem é elegível para o Medicaid?**

Os requisitos básicos para determinar a elegibilidade em qualquer programa Medicaid para Idosos Cegos Deficientes (ABD) incluem:

- Idoso (65 anos ou mais), cego ou deficiente
- Solicitação de outros benefícios
- Cidadania/status de estrangeiro qualificado
- Número de segurança social válido
- Residência
- Atribuição de benefícios médicos à Divisão de Assistência Médica (DMA)

Os requisitos básicos para determinar a elegibilidade em um programa Medicaid familiar incluem:

- Idade
- Solicitação de outros benefícios
- Cidadania/status de estrangeiro qualificado
- Cooperação com o Serviço de Apoio à Criança (CSS)
- Número de segurança social válido
- Residência
- Atribuição de benefícios médicos à Divisão de Assistência Médica (DMA)
- Viver com um parente especificado (somente para Medicaid de baixa renda (LIM) e recém-nascido).
- A cooperação com o Escritório de Serviço de Apoio à Criança é um requisito para receber certos tipos de Medicaid.

Visite o [site do Departamento de Serviços Humanos da Geórgia](https://gateway.ga.gov) para obter mais informações. Para saber se você atende aos requisitos, crie uma conta em [gateway.ga.gov](https://gateway.ga.gov).

## **O Processo de Redeterminação**

### **Quando a redeterminação do Medicaid começará?**

A partir de 1º de abril de 2023, a Geórgia está verificando quem ainda é elegível para receber cobertura. É importante que você confirme suas informações de contato em [gateway.ga.gov](https://gateway.ga.gov) o mais rápido possível para receber atualizações e comunicações sobre sua cobertura.

### **Todo mundo está perdendo o Medicaid de uma só vez?**

Não. Em primeiro lugar, muitos georgianos ainda serão considerados elegíveis para cobertura. Em segundo lugar, a Geórgia começou a verificar a elegibilidade de todos os membros do Medicaid e PeachCare for Kids® em abril de 2023, mas os membros estão sendo redeterminados em lotes por um período de 14 meses, de 1º de abril de 2023 a 31 de maio de 2024.

### **Qual é o primeiro passo do processo de redeterminação?**

Você receberá uma carta pelo correio ou e-mail cerca de 45 dias antes do prazo de redeterminação. A carta diz que sua janela de redeterminação começou e fornece instruções para atualizar ou enviar seus documentos dentro do prazo. Isso pode significar que você precisa enviar recibos de pagamento ou outros materiais. Conclua as etapas listadas em sua carta o mais rápido possível para ajudar a evitar uma lacuna em sua cobertura. Você também receberá um lembrete cerca de 15 dias antes do prazo.

### **Posso concluir minha redeterminação antecipadamente – antes do meu prazo oficial de redeterminação?**

Não, você não pode renovar antecipadamente. Você deve esperar até receber sua carta ou e-mail. Só então sua janela de redeterminação se abre.

### **Qual é o prazo para fornecer as informações solicitadas?**

Seu processo de redeterminação individual pode ocorrer a qualquer momento durante o período de redeterminação de 14 meses, de 1º de abril de 2023 a 31 de maio de 2024. Você receberá uma carta ou e-mail cerca de 45 dias antes do prazo de redeterminação informando que sua janela de redeterminação começou e fornecendo instruções para atualizar ou enviar seus documentos dentro do prazo. Isso pode significar que você precisa enviar recibos de pagamento ou outros materiais.

### **Quais são as diferentes maneiras de enviar meus documentos solicitados?**

Você tem algumas opções. Você pode carregar os documentos, fotos ou digitalizações dos documentos, diretamente por meio do aplicativo móvel Georgia Gateway ou [gateway.ga.gov](http://gateway.ga.gov). Você também pode enviar por correio, fax ou trazer cópias impressas de seus documentos para o escritório local da Divisão de Serviços Familiares e Infantis.

### **O que acontece se eu não for mais elegível para o Medicaid?**

Se você não for mais elegível para o Medicaid, você será conectado a outras opções de assistência médica. É muito importante que você atualize suas informações de contato em [gateway.ga.gov](http://gateway.ga.gov) para que possa receber essas informações. No entanto, se você achar que a decisão de negação foi um erro, você pode apelar da decisão

solicitando uma Audiência Justa dentro de 30 dias a partir da data da negação e possivelmente obter sua cobertura restabelecida retroativamente.

### **O que acontece se eu perder o prazo?**

Se a renovação da sua cobertura for negada, você receberá uma carta notificando-o da decisão e explicando o motivo. Se esse motivo é que você “não apresentou” seus documentos, você ainda pode enviar seus documentos dentro de 90 dias após o prazo de redeterminação para reabrir seu caso para consideração. Depois de enviá-los, se você ainda for elegível, sua cobertura será ativada na data de sua determinação original – para que você possa obter cobertura para as despesas médicas que teve nesse meio tempo.

## **Representantes autorizados**

### **O que é um representante autorizado?**

Um representante autorizado é alguém legalmente autorizado a auxiliar um membro do Medicaid ou PeachCare for Kids® continuamente durante o processo de redeterminação. Provedores, hospitais, familiares e amigos que precisam prestar assistência a um membro devem se tornar um representante autorizado. Para fazer isso, os membros devem acessar o Gateway para “Relatar minhas alterações” e selecionar “Adicionar um representante autorizado”.

### **Preciso de assistência de um ente querido ou provedor para administrar meus benefícios Medicaid por mim/comigo. Como posso garantir que eles possam ajudar?**

Para receber assistência contínua de um terceiro, esse indivíduo deve se tornar um representante autorizado. Para adicionar um representante autorizado ao seu caso, vá ao Gateway para “Relatar minhas alterações” e selecione “Adicionar um representante autorizado”. Depois de adicionar seu representante autorizado ao seu caso, faça com que ele crie sua própria conta separada no Gateway. Na tela “criar uma conta”, eles devem marcar “Sim” para a pergunta “Você é um Representante Autorizado?” Isso efetivamente vincula a conta deles do Gateway à sua conta do Gateway. Eles agora podem ajudá-lo com qualquer ação.

## **Apelações e Audiências Justas**

### **O que é uma audiência justa e como ela funciona?**

Os membros podem solicitar uma Audiência Justa dentro de 30 dias a partir da data da negação se acharem que a decisão de negação foi um erro. O processo de Audiência Justa passa pelo Gabinete de Audiências Administrativas do Estado

(OSAH), uma entidade independente que ajuda a resolver disputas entre o público e os órgãos estatais. Visite o site deles em [osah.ga.gov](http://osah.ga.gov) para obter mais informações.

Depois de solicitar uma Audiência Justa com a OSAH, você receberá uma carta pelo correio com o horário e local agendados da Audiência Justa. Uma vez lá, você terá a oportunidade de apresentar sua declaração inicial e evidências, como recibos e contas, para ajudar a sustentar seu argumento. Assim que uma decisão for tomada, você será notificado sobre a decisão. Para uma visão mais aprofundada do processo de Audiência Justa, assista a este [vídeo](#).

### **Posso manter minha cobertura Medicaid/PeachCare for Kids® enquanto passo pelo processo de apelação e aguardo minha decisão da Audiência Justa?**

Sim, se você solicitar uma Audiência Justa dentro de 14 dias após sua decisão de negação, você poderá escolher se deseja ou não continuar tendo cobertura enquanto espera por uma decisão final.

Se você optar por pausar a cobertura enquanto espera por uma decisão e o juiz decidir que o estado estava incorreto— e que você ainda é elegível para os benefícios, sua cobertura será ativada na data da determinação original. Assim, você pode ter cobertura para as despesas médicas que teve nesse meio tempo.

Se você optar por manter a cobertura enquanto espera por uma decisão e o juiz decidir que a decisão do Estado de negar sua cobertura Medicaid ou PeachCare for Kids® estava correta e que você não é mais elegível para os benefícios Medicaid ou PeachCare for Kids®, seus benefícios serão negados novamente e você deve reembolsar o Departamento de Serviços Humanos (DHS) pelos benefícios pagos em excesso durante esse período.

### **O que acontece se eu ganhar meu recurso?**

Se o juiz decidir que a decisão do Estado de negar sua cobertura Medicaid ou PeachCare for Kids® foi um erro, sua cobertura será ativada na data da nova determinação original. Isso significa que você pode ter cobertura para as despesas médicas que teve nesse meio tempo.

### **O que acontece se eu perder meu recurso?**

Se o juiz decidir que a decisão do Estado de negar sua cobertura Medicaid ou PeachCare for Kids® foi correta e que você não é mais elegível para os benefícios Medicaid ou PeachCare for Kids®, seus benefícios permanecerão encerrados.



## Site do Gateway

### E se eu não conseguir fazer login na minha conta online?

Siga as instruções no topo desta página na seção chamada “SOCORRO! Estou tendo problemas para fazer login ou criar uma conta.” Se você ainda estiver com problemas com sua conta online, podemos ajudá-lo pessoalmente em um de nossos escritórios ou por telefone. Visite [dfcs.georgia.gov/locations](https://dfcs.georgia.gov/locations) para encontrar a localização e o horário de funcionamento do seu escritório local. Se precisar de ajuda para ler estas informações ou se comunicar conosco, ligue para [1-877-GA-DHS-GO \(1-877-423-4746\)](tel:1-877-GA-DHS-GO). Nossos serviços, incluindo intérpretes, são gratuitos. Se você for surdo, deficiente auditivo, surdocego ou tiver dificuldade para falar, ligue para o número acima discando [711](tel:711) (Georgia Relay).

### Estou bloqueado no Georgia Gateway. Quem devo contatar?

Se você digitou o nome de usuário ou a senha errada muitas vezes, o sistema pode bloqueá-lo temporariamente. Na [página de login](#) em [gateway.ga.gov](https://gateway.ga.gov), selecione “Esqueci a ID do usuário” ou “Esqueci a senha” para receber um PIN único entregue em seu celular ou e-mail para recuperar seu nome de usuário ou senha. Como alternativa, você pode responder a perguntas de segurança para recuperar seu nome de usuário ou senha. Se precisar de suporte adicional, você pode visitar o escritório local da Divisão de Serviços Familiares e Infantis. Para encontrar a localização e o horário de funcionamento do seu escritório local, visite: [dfcs.georgia.gov/locations](https://dfcs.georgia.gov/locations).

Se precisar de ajuda para ler estas informações ou se comunicar conosco, peça-nos ou ligue para [1-877-GA-DHS-GO \(1-877-423-4746\)](tel:1-877-GA-DHS-GO). Nossos serviços, incluindo intérpretes, são gratuitos. Se você for surdo, deficiente auditivo, surdocego ou tiver dificuldade para falar, ligue para o número acima discando [711](tel:711) (Georgia Relay).

### O site Georgia Gateway não está funcionando para mim. O que devo fazer?

Se você tiver problemas para acessar [gateway.ga.gov](https://gateway.ga.gov), verifique primeiro sua conexão com a Internet. Se sua internet está funcionando corretamente e você ainda não consegue acessar [gateway.ga.gov](https://gateway.ga.gov), pode ser porque o site está fora do ar para manutenção programada. Por favor, visite o site novamente mais tarde.

Se precisar de suporte adicional, você pode visitar o escritório local da Divisão de Serviços Familiares e Infantis. Para encontrar a localização e o horário de funcionamento do seu escritório local, visite: [dfcs.georgia.gov/locations](https://dfcs.georgia.gov/locations). Se precisar de ajuda para ler estas informações ou se comunicar conosco, peça-nos ou ligue para [1-877-GA-DHS-GO \(1-877-423-4746\)](tel:1-877-GA-DHS-GO). Nossos serviços, incluindo intérpretes, são gratuitos. Se você for surdo, deficiente auditivo, surdocego ou tiver dificuldade para falar, ligue para o número acima discando [711](tel:711) (Georgia Relay).



### **Como sei se inseri meus dados corretamente?**

Quando tiver atualizado com sucesso suas informações/documentos em [gateway.ga.gov](http://gateway.ga.gov), você receberá um “número T” de confirmação (número de rastreamento) em sua conta de cliente do Georgia Gateway. Lembre-se de anotá-lo para uso posterior. Se necessário, você pode recuperar seu “número T” na página [“Gerenciar minha conta”](#) do Georgia Gateway.

### **Preenchi um formulário em papel para o Medicaid e nunca usei o site. Ainda devo criar uma conta?**

Sim, imediatamente! Criar uma conta em [gateway.ga.gov](http://gateway.ga.gov) é a maneira mais fácil e rápida de os representantes do Medicaid entrarem em contato com você sobre sua cobertura. Certifique-se de ter preenchido todos os campos obrigatórios. Isso pode incluir informações sobre sua residência atual, renda, trabalho, tamanho da família, etc.

### **Como adiciono um representante autorizado para auxiliar no meu caso no Gateway?**

Vá ao Gateway em “Relatar minhas alterações” ou “Renovar” e selecione “Adicionar um representante autorizado”. Depois de adicionar seu representante autorizado ao seu caso, faça com que ele crie sua própria conta separada no Gateway. Na tela “criar uma conta”, eles devem marcar “Sim” para a pergunta “Você é um Representante Autorizado?” Isso efetivamente vincula a conta deles do Gateway à sua conta do Gateway. Eles agora podem ajudá-lo com qualquer ação.