



Guía de referencia rápida para la Oficina del ómbudsman de CareSource

En CareSource®, nuestra meta es asegurar que nuestros afiliados, proveedores e involucrados sean capaces de obtener resolución a sus inquietudes de forma justa e imparcial.

Oficina del ómbudsman

La Oficina del ómbudsman de CareSource (The Office of the Ombudsman) es un departamento neutral e independiente dentro de CareSource que atiende las necesidades de afiliados, miembros y otros involucrados de CareSource.

La Oficina del ómbudsman de CareSource está comprometida a garantizar que los involucrados reciban resolución imparcial a sus inquietudes y que se identifiquen y mitiguen los posibles problemas sistémicos dentro del plan de salud.

Ómbudsman = defensor



Información de contacto de la Oficina del ómbudsman

Coordinadora de ómbudsman: Chastidy Harvey

Correo electrónico: gaombudsman@caresource.com

Teléfono: (678) 214-7580

- La casilla de correo electrónico y la línea telefónica del ómbudsman se revisan cada 30 minutos de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Todas las llamadas telefónicas y correos electrónicos recibidos después de las 5:00 p. m. se devolverán el siguiente día hábil.

¿A quién atiende la Oficina del ómbudsman?

La Oficina del ómbudsman atiende a afiliados y asociados del sector salud de CareSource y otras personas que tengan una relación con CareSource que consideren que CareSource no aborda sus inquietudes.

¿Quiénes están involucrados?

- Afiliados a CareSource
- Asociados del sector salud de CareSource (proveedores, grupos de proveedores, hospitales)
- Asociaciones de atención médica (Georgia Hospital Association, Georgia Chapter American Academy of Pediatrics)
- Legisladores (congresistas, funcionarios estatales)

¿Qué servicios brinda la Oficina del ómbudsman?

La Oficina del ómbudsman:

- es gratuito
- es un defensor neutral e independiente para afiliados, asociados del sector salud y otros involucrados de CareSource
- ayuda a coordinar servicios con la comunidad local y organizaciones de protección
 - o incluye servicios cubiertos y no cubiertos
- proporciona asistencia para la navegación y representación del plan de salud para investigar y resolver problemas pendientes
- asiste con la resolución de reclamos y quejas

¿Cómo coordina la Oficina del ómbudsman servicios cubiertos y no cubiertos ?

La Oficina del ómbudsman puede ayudar a los afiliados a obtener servicios cubiertos a través de la red de proveedores de CareSource. Por ejemplo, si un afiliado tiene problemas para encontrar un proveedor de servicios específicos u obtener una autorización para un tratamiento después de comunicarse con CareSource para solicitar ayuda, el afiliado puede ser derivado a la Oficina del ómbudsman para obtener asistencia.

La Oficina del ómbudsman también puede ayudar a los afiliados a identificar proveedores que puedan proporcionar tratamiento para servicios que no están cubiertos bajo su plan de beneficios de CareSource.