

# Mediadores para los miembros de las HMO de BadgerCare Plus y Medicaid SSI

## ¿Qué es un mediador?

Un mediador (ombud) es una persona que responde a las quejas de los miembros de la HMO de BadgerCare Plus y Medicaid Supplemental Security Income (SSI). Puede presentar una reclamación si tiene una queja o problema con la atención médica de parte de su HMO. HMO significa organización para el mantenimiento de la salud. Su HMO también se llama su plan de salud. Una HMO es una red de médicos, clínicas y hospitales de los que puede obtener servicios de atención médica. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su HMO, un mediador puede ayudarlo.

## ¿Qué hace un mediador?

Un mediador:

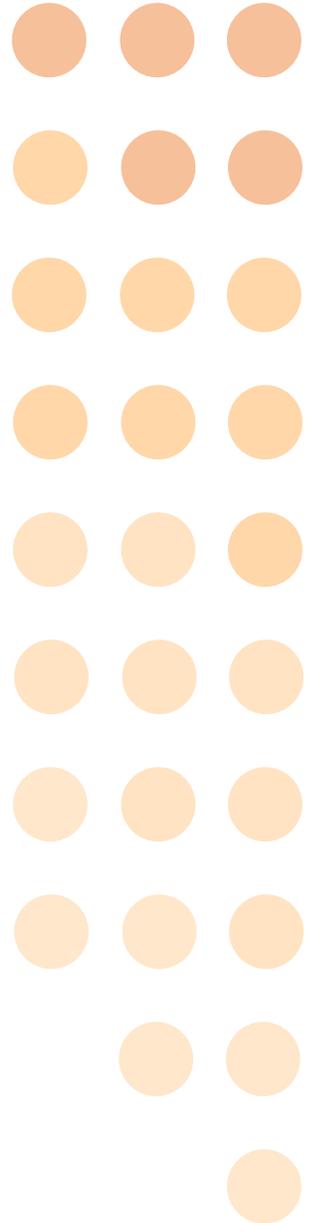
- Ayuda a resolver los problemas que tienen los miembros con la atención o los servicios que reciben de la HMO de BadgerCare Plus o Medicaid SSI.
- Ayuda a los miembros a presentar quejas.
- Ayuda a los miembros a comprender sus derechos y responsabilidades.
- Representa los derechos de los miembros con las HMO de BadgerCare Plus o Medicaid SSI.
- Se comunica tanto con la HMO como con el miembro para ayudar a resolver conflictos.

## ¿Cómo presentar una reclamación?

Puede presentar una reclamación comunicándose con un mediador y explicándole su problema con la HMO. Puede llamar o escribir una carta. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados por presentar una reclamación. Toda la información se mantendrá de manera confidencial.

## ¿Cuándo puede ponerse en contacto con un mediador?

Como miembro de un HMO de BadgerCare Plus o Medicaid SSI, puede llamar a un mediador en cualquier momento mientras esté inscrito en una HMO.



## ¿Por qué llamaría a un mediador?

Llamaría a un mediador si tiene preguntas o inquietudes sobre su HMO. Los siguientes son ejemplos de cuándo llamar a un mediador para pedir ayuda:

- No está seguro de sus derechos como miembro.
- No puede obtener un servicio cubierto por parte de su HMO.
- Su HMO le ha negado, reducido o dejado de prestar servicios cubiertos.
- Cree que su HMO le ha tratado de forma injusta o irrespetuosa.
- Recibe una factura por los servicios.

## Usted tiene derechos

Tiene derecho a:

- Expresar quejas y reclamaciones.
- Ser tratado con respeto.
- Recibir un trato justo.
- Obtener servicios de interpretación durante el proceso de reclamación.

## Cómo ponerse en contacto con un mediador

### Por teléfono:

De lunes a viernes

De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

800-760-0001 (servicios TTY y de traducción disponibles)



### Por correo:

BadgerCare Plus o Medicaid

HMO Ombuds

PO Box 6470

Madison, WI 53716-1470

