

Bienvenido al programa BadgerCare Plus o HMO Medicaid SSI

Ya usted ha elegido su programa
BadgerCare Plus o *Medicaid SSI HMO* y su
médico principal. Esperamos que
esté satisfecho con la atención que
recibe.

¿Pero qué sucede si tiene problemas
o preguntas sobre la calidad de
la atención que usted y su familia
reciben? ¿Con quién puede hablar?
¿Qué se puede hacer? ¿Cuándo
puede obtener ayuda? ¿Cómo puede
obtener ayuda?

Los *Ombuds* responderán a sus
preguntas y analizarán sus quejas
relacionadas con el acceso a
buen cuidado médico. Llámelos o
escríbalos hoy mismo.

Comuníquese con su
BadgerCare Plus o
Medicaid SSI Ombuds



Llame

De lunes a viernes
De 8 a.m. a 4:30 p.m.
1-800-760-0001 (TTY y servicios de
traducción disponibles)



Escriba a

BadgerCare Plus o *Medicaid SSI HMO*
Ombudsmen
P.O. Box 6470
Madison, WI 53716-0470



Wisconsin
BadgerCare Plus o
HMO Medicaid SSI
Ombuds

Trabajamos juntos...
por su salud



Programa *BadgerCare Plus* o
Medicaid SSI HMO

Los Ombuds

¿Quiénes son los Ombudsmen?

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su programa Wisconsin *BadgerCare Plus* o *Medicaid SSI Health Maintenance Organization* (HMO), los *Ombudsmen* (se pronuncia “Ombudz-men”) u *Ombuds* pueden ayudarlo.

¿Qué hacen los Ombuds?

- Investigan y resuelven las quejas de los miembros relacionadas con la atención o los servicios que proporciona el programa *BadgerCare Plus* o *Medicaid SSI HMO*.
- Ayudan a los miembros de del programa *BadgerCare Plus* o *Medicaid SSI HMO* con sus quejas, ya sean formales (por escrito) o informales (llamadas de teléfono).
- Ayudan a los miembros del programa *BadgerCare Plus* o *Medicaid SSI HMO* a entender sus derechos y deberes.
- Representan los derechos de los miembros de *BadgerCare Plus* o *Medicaid SSI HMO*.
- Actúan como intermediarios justos e imparciales.

¿Cuándo puede ponerse en contacto con los Ombuds?

Al estar inscrito en el programa *BadgerCare Plus* o *Medicaid SSI HMO*, usted puede llamar a los *Ombuds* en cualquier momento mientras sea miembro de *BadgerCare Plus* o un *Medicaid SSI HMO*.

¿Por qué motivo llamaría a los Ombuds?

- Si *BadgerCare Plus* o su *Medicaid SSI HMO* le está cobrando por servicios durante el tiempo de su inscripción. Si no está seguro de sus derechos como miembro del programa.
- Si no puede obtener un servicio cubierto por el programa *BadgerCare Plus* o su *Medicaid SSI HMO*.
- Si su HMO le ha negado, reducido o interrumpido los servicios cubiertos por el programa *BadgerCare Plus* o *Medicaid SSI*.
- Si siente que lo trataron de manera injusta o irrespetuosa.

Los miembros del programa *BadgerCare Plus* o *Medicaid SSI HMO* tienen derecho a:

- Presentar quejas.
- Ser tratados con respeto y dignidad.
- Ser tratados de manera justa e imparcial.
- Recibir servicios de interpretación durante el proceso de la resolución de la queja.

¿Cómo puede presentar una queja?

- Llámenos al teléfono 1-800-760-0001 y pida hablar con un *Ombuds*.
- Escriba una carta a los *Ombuds* explicándoles su problema y envíela a:

BadgerCare Plus o *Medicaid SSI HMO*
Ombudsmen
P.O. Box 6470
Madison, WI 53716-0470



Recuerde: Sus beneficios de cuidado de salud no se verán afectados por presentar una queja. Toda la información se mantendrá confidencial.