

## 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.**