



Turquoise Care Defensor del asegurado

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico, una división de Health Care Service Corporation, a Mutual Legal Reserve Company, licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association

478149.0324

Todos los asegurados de Turquoise Care tienen acceso gratuito a un defensor del asegurado. Este tipo de defensor investiga los problemas y los trata de manera imparcial. Además, aboga por sus derechos usando los lineamientos de Medicaid y los recursos de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico (BCBSNM) para ayudarle:

- a repasar y abordar problemas relacionados con los servicios;
- a resolver inquietudes sobre los servicios que usted considera que deberían tener cobertura, pero se le negaron;
- a entender o ampliar sus conocimientos sobre sus derechos y responsabilidades;
- a entender los servicios con cobertura disponibles para usted;
- a comunicarse con el personal apropiado de BCBSNM;
- a entender los pros y contras de sus opciones;
- a entender las pólizas y procedimientos de BCBSNM;
- a investigar asuntos en relación con las reclamaciones;
- a navegar el proceso de apelaciones y de quejas.

Puede comunicarse con un defensor del asegurado por teléfono (sin costo) al **1-888-243-1134** (TTY: **711**) o por correo electrónico a ombudsman@bcbsnm.com.

Para solicitar ayuda y servicios auxiliares o materiales en otros formatos e idiomas de manera gratuita, llame al 1-866-689-1523 (TTY / TDD: 711).

Dichos servicios reciben financiamiento parcial del estado de Nuevo México.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de estado de salud o necesidad de servicios médicos o raza, color, país de origen, edad, discapacidad, sexo, ascendencia, afiliación conyugal, orientación sexual o identidad de género. Consulte nuestro aviso de no discriminación completo y contactos.