



### Cómo el Intermediario de Medicare Trabaja para Usted

El Intermediario de Medicare le ayuda con las quejas, reclamaciones y solicitudes de información. Además, trabaja para garantizar que usted tenga información disponible sobre:

- Lo que necesita saber para tomar la mejor decisión en cuanto al cuidado de su salud
- Sus derechos y protecciones bajo Medicare
- Cómo usted puede lograr los resultados deseados

El Intermediario de Medicare comparte información con el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos, Congreso, y otras organizaciones sobre lo que funciona y no funciona para mejorar continuamente la calidad de los servicios y el cuidado que usted recibe de Medicare.

### Cómo obtener ayuda en su área

El Intermediario de Medicare trabaja con organizaciones como el Programa Estatal de Asistencia con el Seguro Médico (SHIP por su sigla en inglés). Los SHIPs son programas estatales que brindan asesoría gratuita sobre seguros de salud para las personas con Medicare y organizaciones de intermediarios de Medicare a nivel nacional para asegurar que su situación se resuelva rápidamente. Esto le permite a estas organizaciones proveerle información, asesoría y asistencia para ayudarle con:

- Sus preguntas de Medicare, incluyendo sus beneficios, cobertura, primas, deducibles y coseguro
- Querellas (quejas)
- Apelaciones (Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura o el pago hecho por Medicare o su plan de Medicare)
- Problemas para inscribirse o darse de baja de un plan Medicare Advantage (como un HMO o PPO) o cualquier otro plan de salud Medicare o Plan de Medicare para Recetas Médicas



## Para Más Información

- Visite [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) y seleccione “Ombudsman” para obtener información sobre cómo manejar sus quejas y preguntas de Medicare.
- Visite la página web del Intermediario de Medicare en [www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp](http://www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp).
- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para obtener ayuda con sus preguntas o inquietudes sobre Medicare. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si su pregunta requiere una respuesta del Intermediario de Medicare, el representante del 1-800-Medicare puede dirigirlo al Intermediario según sea necesario.
- Visite [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) y seleccione, “Presentar y reclamo o queja” bajo el sector de “Ayuda” para enviarle directamente a Medicare comentarios sobre su plan de salud o plan de medicamentos recetados.