



# Programa de Mediador

¿Tiene preguntas sobre  
sus beneficios o servicios  
de mhs?

¡Llame al mediador de  
mhs para obtener ayuda!

Los servicios de mediación son brindados por  
**Mental Health America of Indiana**





El Programa de Mediador de Managed Health Services (MHS) está diseñado para asistir a los miembros de mhs a encontrar formas efectivas de resolver inquietudes o quejas sobre los beneficios y servicios proporcionados bajo la cobertura de MHS.



En el diseño del programa, MHS y MHA reconocen la necesidad de un mediador para respaldar a los miembros y sus familias o a los representantes y trabajar con mhs y los proveedores para resolver problemas y malentendidos, y dar respuestas según las necesidades individuales.

## ¿Qué es un mediador?

Un mediador es alguien que trabaja para contribuir a resolver los problemas. Los miembros de mhs pueden comunicarse gratis con un mediador para analizar cualquier problema que pudieran tener con MHS, los servicios de MHS, los médicos de MHS o cualquier otra parte de su atención a la salud. El mediador es neutro y no toma partido por MHS ni por el programa Medicaid. El mediador trabajará con usted para resolver el problema. Si desea que un mediador lo asista, llame directamente al (877) 647-5326.

## ¿Cuándo debo llamar al mediador?

Si usted es miembro de MHS (o un representante legal), llame en las siguientes situaciones:

- Si tiene preguntas no resueltas sobre sus beneficios o servicios de MHS.
- Si desea conocer cuáles son sus derechos y responsabilidades para su cobertura de MHS.
- Si necesita asistencia con el proceso de apelaciones, por ejemplo, para completar la documentación adecuada, documentar las apelaciones verbales o recibir asesoría en el proceso de la apelación.



### Número gratuito del mediador:

1-877-647-5326, 7 a.m. - 7 p.m.

### Servicio del miembro de MHS:

1-877-647-4848, 8 a.m. - 8 p.m.

### Miembros con discapacidad auditiva:

Llame al servicio de retransmisión de Indiana al 1-800-743-3333.

El servicio de retransmisión de Indiana puede utilizarse en cualquier lugar de Indiana. Pídale al operador que lo comunique con el Programa de mediador al (877) 647-5326.

Se dispone de asistencia en otros idiomas a través del servicio de intérprete personal de la línea de idiomas.

### TODAS LAS LLAMADAS SON CONFIDENCIALES.

Para obtener ayuda los miembros de MHS pueden llamar no solo a la línea de ayuda gratuita del mediador, sino también a los Servicios del miembro de MHS.





Le ayudamos a encontrar las respuestas a sus preguntas sobre los beneficios y servicios de MHS.

Brindamos educación sobre los derechos del miembro y asesoramiento para navegar por el sistema de atención a la salud administrada.

Todas las llamadas son confidenciales.

El Programa de Mediador de MHS (MHS Ombudsman Program) es gratuito para todos los miembros de MHS en todo el estado de Indiana.

## ¿Quién es MHS?

Managed Health Services (MHS) es una compañía de seguro que ha ayudado a la población de Medicaid de Indiana durante más de 15 años.

Nuestros servicios incluyen cobertura médica, selección de médicos, visitas médicas de rutina para niños y vacunas, atención a la salud conductual/mental, servicios de salud en la escuela, odontología, atención de la vista, transporte, asistencia de traducciones y mucho más.

MHS tiene tres oficinas en Indiana: Indianápolis (oficina central), Merrillville y Fort Wayne.

MHS se enorgullece de prestar servicios a los siguientes miembros:

- Hoosier Healthwise (HHW), incluido el Programa de seguro médico para niños (Children's Health Insurance Program, CHIP)
- Healthy Indiana Plan (HIP)
- Hoosier Care Connect (HCC)

*Los servicios amparados varían según el programa.*



[mhsindiana.com](http://mhsindiana.com)

