

# Ombudsman in Centennial Care New Mexico



Each Managed Care Organization (MCO) contracted with New Mexico's Centennial Care Medicaid program is required to have an Ombudsman.

Access to the Ombudsman is available at no cost to all Centennial Care members.

## What is an Ombudsman?

The Ombudsman explores problems and works independently to find an impartial solution. They advocate for the member's rights by using Medicaid guidelines and resources from the Managed Care Organization (MCO) where they work. The Ombudsman is separate from the MCO's Grievance and Appeals process.

## How can an Ombudsman help?

- Help understand or clarify your rights and responsibilities under Centennial Care
- Help understand covered services that are available to you
- Help understand the pros and cons of your possible options
- Help understand MCO policies and procedures
- Help you research claims issues
- Help you with the appeals and grievance process

## How can someone reach an Ombudsman?

**Blue Cross Blue Shield of New Mexico**

888.243.1134 / nmcentennialcareombudsman@bcbsnm.com

**Presbyterian Health Plan**

505.923.5780 / ombudsman@phs.org

**Western Sky Community Care**

844.225.6672 / ombudsman@westernskycommunitycare.com

# Defensor del pueblo en Centennial Care de Nuevo México



Cada Organización de atención administrada (Managed Care Organization, MCO) contratada con el programa Centennial Care Medicaid de Nuevo México debe tener un Defensor del pueblo. El acceso al Defensor del pueblo está disponible de manera gratuita para todos los miembros de Centennial Care.

## ¿Qué es un Defensor del pueblo?

El Defensor del pueblo explora los problemas y trabaja independientemente para buscar una solución imparcial. Defienden los derechos del miembro usando las directrices y recursos de Medicaid de la Organización de atención administrada (MCO) en la que trabajan. El Defensor del pueblo es independiente del proceso de quejas formales y apelaciones de la MCO.

## ¿Cómo puede ayudar un Defensor del pueblo?

- Ayuda a entender o aclarar sus derechos y responsabilidades según Centennial Care.
- Ayuda a entender los servicios cubiertos que están disponibles para usted.
- Ayuda a entender los pros y contras de sus posibles opciones.
- Ayuda a entender las políticas y procedimientos de la MCO.
- Ayuda con la investigación de reclamos. Ayuda con el proceso de apelaciones y quejas formales.

## ¿Cómo puede alguien comunicarse con un Defensor del pueblo?

**Blue Cross Blue Shield of New Mexico**  
888.243.1134 / [nmcentennialcareombudsman@bcbsnm.com](mailto:nmcentennialcareombudsman@bcbsnm.com)  
**Presbyterian Health Plan**  
505.923.5780 / [ombudsman@phs.org](mailto:ombudsman@phs.org)  
**Western Sky Community Care**  
844.225.6672 / [ombudsman@westernskycommunitycare.com](mailto:ombudsman@westernskycommunitycare.com)