

AHCCCS miembros que tienen una designación de enfermedad mental grave (SMI) tienen derechos específicos cuando se trata de servicios de salud del comportamiento. Como se establece en el Código Administrativo de Arizona, las personas con una designación de SMI tienen derecho a:

- Estar libre de maltrato y abuso.
- Tener un plan de servicio por escrito que puede incluir administración de casos, servicios de crisis, apoyo de pares, apoyo familiar, medicamentos y servicios para pacientes hospitalizados/ambulatorios,
- Aceptar o rechazar el tratamiento a menos que esté bajo una orden judicial o tutela, y
- Revisar sus registros médicos a menos que un médico determine que no es lo mejor para ellos.

Cuando un miembro siente que estos derechos pueden haber sido violados, puede solicitar una investigación mediante la presentación de una queja. Cualquiera puede presentar una queja de SMI dentro de un año a partir de la fecha del incidente. Cuando presente, incluya todos los detalles (eventos, nombres de las personas involucradas, títulos, agencias y fechas). Describa el derecho específico que fue violado e incluya la solución deseada.

### Cómo presentar

Las quejas pueden presentarse verbalmente o por escrito comunicándose con su plan de salud. AHCCCS recomienda presentar un formulario de queja SMI por escrito, disponible a través de su proveedor o plan de salud. Guarde una copia para sus archivos. Para presentar su queja verbalmente, llame al Departamento de Servicios para Miembros de su plan de salud o a la Oficina de Quejas y Apelaciones.

Si necesita ayuda para escribir su queja, comuníquese con una agencia de salud del comportamiento o con la Oficina de AHCCCS.

Derechos al 1-800-421-2142. Si necesita documentos para respaldar su queja, como registros médicos o planes de servicios individuales, tiene derecho a solicitar estos registros.

Si no está de acuerdo con la decisión de la queja, tiene derecho a apelar. Si se fundamenta su queja, se desarrollará un plan para corregir cualquier infracción que se haya encontrado.

El Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) se compromete a garantizar la disponibilidad de atención médica oportuna y de calidad. Si conoce a un miembro de AHCCCS que no puede acceder a los servicios de salud, o si tiene alguna inquietud sobre la calidad de la atención, llame al número de Servicios para miembros de su plan de atención médica de AHCCCS. Si su inquietud no se resuelve, llame a la Unidad de resolución clínica de AHCCCS al 602-364-4558 o al 1-800-867-5308.

### LISTA DE VERIFICACIÓN DE QUEJAS

- Paso 1. Presentar queja**  
Dato archivado \_\_\_\_\_
- Paso 2. Recibir por escrito del plan de salud que se recibió la queja.**  
Fecha de la carta de acuse de recibo \_\_\_\_\_
- Paso 3. Se le notificará que el plan de salud ha iniciado la investigación o ha solicitado una prórroga, (a menos que el la queja es desestimada o resuelta).**  
Fecha de recepción \_\_\_\_\_
- Paso 4. Investigador del plan de salud asignado y entrevista/cita con el declarante se programará (se puede solicitar una prórroga).**  
Fecha investigador asignado en aplicable \_\_\_\_\_  
Fecha de la entrevista si corresponde \_\_\_\_\_
- Paso 5. El plan de salud se comunica con la persona que presentó la queja para confirmar información y solicitar información adicional si es necesario.**  
Fecha \_\_\_\_\_
- Paso 6. Se completó la investigación de la queja y se notificó por escrito el resultado.**  
Fecha de la carta de resolución \_\_\_\_\_

## Contactos de los Planes de Salud de AHCCCS

CUIDADOS AGUDOS DE AHCCCS/PLANES DE SALUD INTEGRADOS	
<p><b>Arizona Complete Health - Complete Care Plan</b>                      Servicio al Cliente 1-888-788-4408  <a href="http://www.azcompletehealth.com/completecure">www.azcompletehealth.com/completecure</a></p>	<p><b>Mercy Care</b>                      Servicio al Cliente 1-800-624-3879  <a href="http://www.mercycareaz.org">www.mercycareaz.org</a></p>
<p><b>Care 1st Health Plan</b>                      Servicio al Cliente 1-866-560-4042  <a href="http://www.care1staz.com">www.care1staz.com</a></p>	<p><b>Molina Complete Care</b>                      Servicio al Cliente 1-800-424-5891  <a href="http://www.mccofaz.com">www.mccofaz.com</a></p>
<p><b>Banner – University Family Care</b>                      Servicio al Cliente 1-800-582-8686  <a href="http://www.bannerufc.com/acc">www.bannerufc.com/acc</a></p>	<p><b>United Healthcare Community Plan</b>                      Servicio al Cliente 1-800-348-4058  <a href="http://www.uhccommunityplan.com">www.uhccommunityplan.com</a></p>
<p><b>Health Choice Arizona</b>                      Servicio al Clientes 1-800-322-8670  <a href="http://www.healthchoiceaz.com">www.healthchoiceaz.com</a></p>	<p><b>Mercy Care Department of Child Safety Comprehensive Health Plan</b>                      Servicio al Cliente 1-833-711-0776  <a href="http://mercycareaz.org/members/chp-members">mercycareaz.org/members/chp-members</a></p>

PLANES DE SALUD DE CUIDADO A LARGO PLAZO (CONTRATISTAS DEL PROGRAMA)	
<p><b>Banner – University Family Care LTC</b>                      Servicio al Cliente 1-833-318-4146  <a href="http://www.bannerufc.com">www.bannerufc.com</a></p>	<p><b>Mercy Care LTC</b>                      Servicio al Clientes 1-800-624-3879  <a href="http://www.mercycareaz.org">www.mercycareaz.org</a></p>
<p><b>United Healthcare LTC</b>                      Servicio al Cliente 1-800-293-3740  <a href="http://www.uhccommunityplan.com">www.uhccommunityplan.com</a></p>	<p><b>Department of Economic Security/                      Division of Developmental Disabilities (DES/DDD)</b>                      Servicio al Cliente 1-844-770-9500  <a href="http://www.azdes.gov/ddd/">www.azdes.gov/ddd/</a></p>

AHCCCS COMPLETE CARE - REGIONAL DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO (RBHA)		
<p><b>Arizona Complete Health - Complete Care Plan RBHA</b>                      Servicio al Cliente 1-888-788-4408  <a href="http://www.azcompletehealth.com/completecure">www.azcompletehealth.com/completecure</a></p>	<p><b>Mercy Care RBHA</b>                      Servicio al Cliente 1-800-564-5465  <a href="http://www.mercycareaz.org">www.mercycareaz.org</a></p>	<p><b>Care1st ACC-RBHA</b>                      Servicio al Clientes 1-866-560-4042  <a href="http://www.care1staz.com">www.care1staz.com</a></p>