

Cuando presenta una queja, está diciendo que no está satisfecho con los servicios que se brindan o la forma en que se trata a un miembro de AHCCCS. Presentar una queja llama la atención sobre el problema para que pueda resolverse. Los ejemplos de quejas incluyen, entre otros:

- Un administrador de casos no responde las llamadas telefónicas,
- El transporte programado no te recoge,
- Su solicitud para cambiar de médico o equipo no se cumple,
- Un proveedor o empleado es grosero con usted, o
- Tiene problemas para obtener una cita dentro de los plazos de AHCCCS \*.



Cualquier persona puede presentar una queja y no se necesita una divulgación de información (ROI) para presentar una queja en nombre de un miembro que recibe servicios. Las quejas pueden hacerse en persona, por teléfono o por escrito. Si su reclamo es largo o complicado, le recomendamos que lo envíe por escrito. Las quejas presentadas por escrito se deben reconocer recibo dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la queja.

Una queja hecha por teléfono se reconoce en el momento en que se recibe. La mayoría de las quejas se resuelven dentro de los 10 días hábiles, pero no debe tomar más de 90 días.

Presentar una queja no afectará sus servicios de atención médica. Cualquier represalia se consideraría una violación de sus derechos. Sus comentarios ayudan a identificar las barreras a los servicios.

Puede presentar quejas directamente a su proveedor. Si no pueden resolver su problema, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de su Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA). Si la RBHA investiga una queja y no está satisfecho con la decisión de la RBHA, comuníquese con la Unidad de Resolución Clínica de AHCCCS para revisar su decisión.

Para presentar una queja ante el Departamento de Servicio al Cliente de la RBHA:

BEHAVIORAL HEALTH PLANS		
<p><b>Arizona Complete Health</b> Atención: Quejas y Apelaciones 1870 W. Rio Salado Parkway, STE 2A Tempe, AZ 85281</p> <p><b>Para Quejas por llamada telefónica:</b> 1-866-495-6738</p>	<p><b>Mercy Care RBHA</b> Atención: Departamento de Quejas 4755 S. 44th Place Phoenix, AZ 85040</p> <p><b>Para Quejas por llamada telefónica:</b> 602-586-1719 or 866-386-5794</p>	<p><b>Health Choice Arizona RBHA</b> Atención: Quejas y Apelaciones 410 N 44th Street, Suite 900 Phoenix, AZ 85008</p> <p><b>For Complaint via phone call:</b> 1-800-640-2123</p>

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 le preocupa la calidad de la atención, llame al número de Servicios al Miembro 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.