

Los miembros inscritos en el Sistema de Atención a Largo Plazo de Arizona (ALTCS) que están determinados a tener una enfermedad mental grave (SMI) tienen amplios derechos, que incluyen, entre otros:

- El derecho a estar libre de maltrato y abuso.
- El derecho a un plan de servicios por escrito que puede incluir manejo de casos, servicios de crisis, apoyo de pares, apoyo familiar, medicamentos y servicios para pacientes hospitalizados/ ambulatorios.
- El derecho a consentir o rechazar el tratamiento a menos que esté bajo una orden judicial o tutela.
- El derecho a revisar sus registros médicos a menos que un médico determine que no es lo mejor para usted.



Una queja de SMI es una solicitud para investigar si los derechos de un miembro pueden haber sido violados o no. Cualquier persona puede presentar una queja de SMI dentro de un año a partir de la fecha del incidente. Incluya todos los detalles, como eventos, nombres de personas involucradas, títulos, agencias y fechas. Al describir la queja, enfóquese en los hechos e incluya la solución que desea.

COMO PRESENTAR

Si bien las quejas pueden presentarse por escrito o por teléfono, recomendamos presentarlas por escrito. Use el formulario de queja de SMI AHCCCS ACOM Póliza 446, Adjunto A. Su plan de salud de ALTCS o proveedor de salud conductual puede proporcionarle este formulario. Guarde una copia para sus registros. Para presentar una queja por teléfono, llame a su plan de salud de ALTCS.

Si necesita ayuda para escribir su queja, comuníquese con su proveedor de salud conductual o con la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS (OHR), al 602-364-4585 (Phoenix), 520-770-3100 (Tucson) o 928-214-8231 (Flagstaff). Si necesita documentos, como registros médicos o planes de servicios individuales, para respaldar su queja, tiene derecho a solicitar estos registros.

La Oficina de Quejas y Apelaciones le notificará dentro de los cinco días posteriores a la recepción de la queja. En la mayoría de los casos, un investigador de su plan de salud entrevistará a todos los involucrados, revisará los registros y tomará una decisión basada en la evidencia. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene derecho a apelar (con algunas excepciones). Si su queja se valida, se desarrollará un plan para corregir cualquier violación que se encuentre.

Presente su queja formal por escrito o verbal ante el Departamento de Servicio al Cliente de su plan de salud o la Oficina de Quejas y Apelaciones de la siguiente manera:

| PLANES DE SALUD DE CUIDADO A LARGO PLAZO (CONTRATISTAS DEL PROGRAMA) | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Banner – University Family Care LTC Customer Service 1-833-318-4146 www.bannerufc.com</p> | <p>Mercy Care LTC Customer Services 1-800-624-3879 www.mercycareaz.org</p> |
| <p>United Healthcare LTC Customer Service 1-800-293-3740 www.uhccommunityplan.com</p> | <p>Department of Economic Security/ Division of Developmental Disabilities (DES/DDD) Customer Service 1-844-770-9500 www.azdes.gov/ddd/</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 Unida de Resolución Clínica de AHCCCS al 602-364-4558 o al 1-800-867-5308.