

Desde 2007, la misión de la OIFA ha sido asegurar que las voces de quienes reciben servicios de salud conductual y sus familias sean escuchadas en todos los niveles del sistema público de salud conductual de Arizona. Cada miembro del equipo de OIFA aporta sus experiencias vividas únicas a su papel como compañeros y / o miembros de la familia involucrados con la salud mental, la justicia, el uso de sustancias y el cuidado de crianza.

Como OIFA asegura que las voces individuales y familiares se escuchen en AHCCCS:

- Facilita un Consejo Asesor de OIFA mensual para escuchar a los miembros, familiares y partes interesadas para compartir problemas e identificar necesidades en el sistema de salud conductual;
- Asiste a reuniones y eventos comunitarios para escuchar directamente a los miembros y familiares;
- Se reúne regularmente con el Director de AHCCCS, el Director Médico, los Directores Adjuntos y los Subdirectores para discutir asuntos, oportunidades y tendencias;
- Colabora con los administradores de OIFA del plan de salud de AHCCCS (el personal del plan de salud que supervisa OIFA) para abordar las preocupaciones de la comunidad;
- Supervisa el desempeño y los resultados del plan de salud mediante informes periódicos; y
- Garantiza que los profesionales de apoyo de pares y apoyo familiar tengan acceso a capacitación especializada a través de la Academia de Carreras de Pares y Familia.

La OIFA ofrece educación sobre los siguientes:

- Descripción general de OIFA, nuestro rol y nuestras responsabilidades;
- Capacitación sobre la Ley de Jacob para miembros del sistema de cuidado de crianza;
- Navegación del sistema de atención médica;
- Servicios de Apoyo Familiar;
- Servicios de Apoyo entre Pares; y
- Cambios en el sistema AHCCCS.

La OIFA proporciona orientación por:

- Trabajar uno a uno con miembros de AHCCCS y familiares para resolver problemas, responder a preguntas o conectarlos con personas que puedan ayudar;
- Creación de documentos educativos de una página (herramientas de empoderamiento) para explicar partes específicas del sistema de salud;
- Seguimiento de inquietudes para identificar problemas sistémicos; y
- Compartiendo información en todo el estado a través de nuestro Boletín informativo de OIFA semanal.

TPara obtener más información sobre la OIFA, qué hace, cómo participar o solicitar una capacitación, comuníquese con: Correo Electronico OIFA@azahcccs.gov o visite www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/OIFA.html

AHCCCS	Susan Kennard	Bureau Chief, Office of Individual and Family Affairs	623.213.6591	susan.kennard@azahcccs.gov
Arizona Complete Health	Tony Smith	Director, Individual and Family Affairs	520.809.6526	antsmith@azcompletehealth.com
Banner University	Colleen McGregor	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	480.827.5988	colleen.mcgregor@bannerhealth.com
Care1st	Debra Jorgensen	Manager, Office of Individual and Family Affairs	480.205.2305	djorgens@care1staz.com
DES/DDD	Leah Gibbs	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	602.542.2822	lgibbs@azdes.gov
Molina	Joshua Sprunger	Administrator, Individual and Family Affairs	480.263.1001	Joshua.Sprunger@MolinaHealthCare.com
Mercy Care	Laura Piontkowski	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	602.621.0110	piontkowskiL@mercycaresaz.org
Health Choice Arizona	Veronica Welch	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	928.214.2168	veronica.welch@healthchoiceaz.com
United Health Care	Dawn McReynolds	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	602.255.8605	dawn_mcreynolds@uhc.com

El Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) está comprometido a garantizar la disponibilidad de atención médica de calidad y oportuna. Si sabe de 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.

Contactos de los Planes de Salud de AHCCCS

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

UNIDAD DE RESOLUCIÓN CLINICA DE AHCCCS (UNIDAD DE RESOLUCIÓN DE LA LEY DE JACOB (LEY DE JACOB – FOSTER/KINSHIP/ADOPTIVE)
602-364-4558 or 800-867-5808 DCS@azahcccs.gov

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

PLANES DE SALUD DE LA AUTORIDAD REGIONAL DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO (RBHA)		
Arizona Complete Health - Complete Care Plan RBHA Servicio al Cliente 1-888-788-4408 www.azcompletehealth.com/completecure	Mercy Care RBHA Servicio al Cliente 1-800-564-5465 www.mercycareaz.org	Health Choice Arizona RBHA Servicio al Clientes 1-800-322-8670 www.healthchoiceaz.com