

Números de Servicio al Cliente

AHCCCS/DHCCA: (800) 867-5808;
(602) 364-4558

CIC: (866) 495-6738

MMIC (800) 564-5465

HCIC: (800) 640-2123

TRBHAs

Gila River Indian Community:
(602) 528-7100*

Navajo Nation: (928) 871-6235*

Pascua Yaqui Tribe: (520) 879-6060*

White Mountain Apache Tribe:
(928) 338-4811*

* Todas las apelaciones, quejas formales y solicitudes de investigación sobre una persona inscrita en un TRBHA o contratista pueden dirigirse a la Oficina de Quejas y Apelaciones de AHCCCS / OALS (para obtener más información, comuníquese al 602-364-4575)

Recursos

Tanto el Código Administrativo de Arizona (R9-21-101, et seq.) Como las Políticas y Procedimientos de AHCCCS / DHCAA contienen más detalles sobre los temas en este folleto. Puede encontrar el Código Administrativo de Arizona en www.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.htm y las Políticas y Procedimientos de AHCCCS / DHCAA en <https://www.azahcccs.gov/shared/Downloads/MedicalPolicyManual/320R.pdf>

Al presentar una apelación o una queja / solicitud de investigación, se recomienda encarecidamente que use la forma que esta disponible.

Cómo contactarnos

Oficina en Flagstaff

877-744-2250 (Línea gratuita)
928-214-8231

2717 North Fourth Street
Suite 130

Flagstaff, Arizona 86004
Oficina en Phoenix

800-421-2124 (Línea gratuita)
602-364-4585
701 East Jefferson Street MD9005
Phoenix, AZ 85034

Oficina en Tucson

877-524-6882 (Línea gratuita)
520-770-3100

400 W. Congress, Suite 118
Tucson, AZ 85701

Página en Internet

[https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/
HealthcareAdvocacy/](https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/)

La Oficina de Derechos Humanos (OHR) es parte de la División de Promoción y Promoción del Cuidado de la Salud de AHCCCS. La OHR brinda apoyo a personas determinadas a tener una enfermedad mental grave para ayudarlas a comprender, proteger y ejercer sus derechos, facilitar la autodefensa a través de la educación y obtener acceso a servicios de salud conductual en el sistema de salud conductual financiado con fondos públicos en Arizona.



División de Servicios de Salud Abogacía y Adelanto Oficina de Derechos Humanos

Quejas, Apelaciones y Quejas Formales: Diferentes Formas de Abordar sus Inquietudesdudas

La Oficina de Derechos Humanos publica otros documentos de autodefensa sobre diversos temas. Puede descargarlos desde nuestro sitio web o llamar a nuestra oficina para solicitar una copia.

La intención de este folleto es proporcionar información general a las personas que se determine tienen una enfermedad mental grave en el sistema público de salud del comportamiento de Arizona con respecto a sus derechos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento individual. Además, la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS / DHCAA no es una firma de abogados.

Puntos clave sobre la autodefensa de sus derechos

Si se ha determinado que padece una Enfermedad Mental Grave (SMI) y tiene inquietudes sobre el tratamiento que recibe del sistema público de salud conductual de Arizona, tiene acceso a varias opciones para ayudarlo a resolver sus inquietudes. Decidir qué opción usar depende de la naturaleza del problema, qué resultado desea y cuánto tiempo puede dedicar al problema. Este folleto proporciona información básica sobre qué opciones están disponibles y cómo usarlas.

Maneras de elevar su preocupación

1) *Queja Informal*

- Esta es la forma menos formal de abordar una inquietud. Implica hablar con la persona del personal involucrada y / o su supervisor.
- Las principales ventajas de este enfoque son que a menudo es la forma más rápida de satisfacer sus necesidades y no requiere que tenga tiempo para reuniones sobre el tema.
- La desventaja de este enfoque es que la Autoridad Tribal o Regional de Salud del Comportamiento (T / RBHA) puede no ser capaz de identificar, abordar o quizás evitar problemas similares en el sistema.
- Esta no es la mejor opción si el mismo problema sigue sucediendo o el personal involucrado no parece estar dispuesto a abordar el problema.

2) *Queja Formal*

- Una queja formal se presenta por escrito o verbalmente a través del Departamento de Servicio al Cliente de su T / RBHA o contratista (AHCCCS / DHCAA Policy GA 3.6).
- Aunque las quejas generalmente se manejan antes, la T / RBHA tiene 60 días para tomar medidas.
- Las principales ventajas de este enfoque son: 1) permite a la T / RBHA o al contratista rastrear patrones, 2) trae a una persona ajena al proveedor para analizar su problema, y 3) generalmente se maneja más rápidamente que las apelaciones o agravios.
- La desventaja de este enfoque es que si no está satisfecho con el resultado, el proceso no tiene un "próximo paso" formal. Sin embargo, puede solicitar al Servicio al Cliente de AHCCCS que revise el problema. Además, puede optar por presentar un reclamo y / o una apelación si el problema de la queja es susceptible de queja y / o apelación.

3) *Apelación**

- Una apelación es una forma formal de estar en desacuerdo con una decisión sobre sus servicios. Los problemas que pueden apelarse incluyen:
 - ◇ Contenido del Plan de Servicio Individual (ISP) o plan de alta
 - ◇ Denegación de un servicio
 - ◇ Reducción, suspensión o terminación de un servicio
 - ◇ Tasas evaluadas para el individuo o la denegación de una exención de tarifas
 - ◇ El resultado de una queja o solicitud de investigación
 - ◇ Otros, de acuerdo con el Código Administrativo de Arizona, R-9-21-401(c).
- Si tiene el estado de TXIX (cobertura de AHCCCS), tiene la opción de utilizar el proceso de apelación de TXIX para las decisiones relacionadas con los servicios de TXIX (R9-21-401 (I)). Ver AHCCCS / DHCAA Policy GA 3.5 para detalles.
- En general, una apelación se debe presentar dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que se le informó sobre la decisión / acción a ser apelada (R9-21-401 (D)).
- Se puede agilizar una apelación si se solicita la denegación o la terminación de servicios de emergencia o crisis; la denegación de admisión o la terminación de los servicios de internación; o la persona puede mostrar una buena causa para respaldar la necesidad de una apelación acelerada (R9-21-401 (H)).
- Sus servicios continuarán durante el proceso de apelación si la apelación se presenta oportunamente, a menos que un médico determine que la modificación o terminación es necesaria para evitar una amenaza grave o inmediata a su salud o seguridad; o si acepta la modificación o terminación de sus servicios (R9-21-401 (A)).
- Puede presentar una apelación por escrito o verbalmente con su Servicio al Cliente de RBHA, el contratista o la Oficina de Quejas y Apelaciones. Lo mejor es presentar la solicitud por escrito utilizando el formulario de apelación de apelación / SMI y conservar una copia para sus registros.
- Después de que se presenta una apelación, se lleva a cabo una conferencia informal entre usted y el proveedor para tratar de encontrar una solución a la apelación. (R9-21-401 (E)).

- Si no se resuelve el problema, se puede programar una segunda conferencia informal con la Oficina de Quejas y Apelaciones de AHCCCS / DHCAA, a menos que renuncie a la conferencia o la apelación implique la elegibilidad de SMI. (R9-21-401 (F)).
 - Si el problema no se resuelve a través de la conferencia informal, usted tiene derecho a solicitar una audiencia administrativa.
 - En la audiencia administrativa, presenta evidencia a través del testimonio de testigos y registros para respaldar su apelación. El juez de derecho administrativo luego emite una decisión propuesta, que AHCCCS / DHCAA revisa y luego emite una decisión final.
 - Las mayores ventajas de éste proceso son que: 1) Es un proceso formal con fechas específicas fijadas, 2) La decisión se puede hacer cumplir por las autoridades, y 3) La decisión puede ser apelada.
 - La desventaja de este enfoque es que puede llevar semanas o incluso meses completar el proceso.
- #### 4) *Queja / Solicitud de Investigación **
- Este proceso implica una investigación para explorar una presunta violación de los derechos o una condición que es peligrosa, ilegal o inhumana (R9-21-402).
 - En general, la queja o solicitud de investigación se debe presentar dentro de un año a partir del evento.
 - Puede presentar una solicitud de queja por escrito o verbalmente. Lo mejor es presentar la solicitud por escrito utilizando el formulario de reclamo de SMI y conservar una copia para sus registros (R9-21-403(F)).
 - Por lo general, usted presenta una solicitud de queja ante su Servicio al Cliente de RBHA, el contratista o la Oficina de Quejas y Apelaciones.
 - El investigador asignado lo entrevista a usted y a otras personas involucradas, revisa los registros clínicos y toma una decisión basada en la evidencia disponible (R9-21-406).
 - La decisión puede ser apelada (R9-21-407).
 - Al concluir la investigación, la RBHA o el contratista deben desarrollar un plan para corregir cualquier infracción que se haya encontrado (R9-21-406 (F & G)).
 - Las principales ventajas de este enfoque son que 1) es un proceso formal con cronogramas incorporados, 2) la decisión es exigible y 3) la decisión puede ser apelada.
 - Las principales desventajas de este enfoque son que 1) lleva varios meses para el proceso y 2) es difícil probar que se produjeron violaciones que no están respaldadas de algún modo por el registro clínico o por alguna otra prueba o evidencia.

* Para obtener más información sobre reclamos / solicitudes de investigación y apelaciones, consulte la Política AHCCCS / DHCAA Polisa GA 3/1, 3.3 & 3.5.