

El proceso de apelación de SMI está disponible para las personas que tienen una enfermedad mental grave (SMI) y para las personas que disputan una determinación de elegibilidad para SMI, Este documento educativo cubre quién puede presentar una apelación, que problemas pueden apelarse y los pasos involucrados en el proceso. Las reglas del proceso de apelación se encuentran en el Código Administrativo de Arizona, Título 9, Capítulo 21, Sección 401, disponible en [https://apps.azsos.gov/public\\_services/Title\\_09/9-21.pdf](https://apps.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.pdf)

El Capítulo 400 del Manual de Operaciones de Contratistas de AHCCCS, número 444, describe los requisitos del contratista de AHCCCS para procesar los asuntos de apelación de SMI y se puede encontrar en <https://www.azahcccs.gov/shared/Downloads/ACOM/PolicyFiles/400/444.pdf>

### ¿Qué es una apelación?

Una apelación es cuando usted nos dice que no está de acuerdo con una decisión que se tomó sobre sus servicios. Solo las personas con una determinación de enfermedad mental grave (SMI) pueden usar el proceso de apelaciones de SMI.

#### ¿Que se puede apelar?

- Determinación de elegibilidad de SMI
- Contenido del plan de servicio individual o plan de alta
- Denegación de un servicio
- Reducción, suspensión o terminación de un servicio
- Tarifas evaluadas al individuo o la negación de una exención de tarifas
- Denegación de pago por un servicio
- Determinación de asistencia especial
- Otros, por [A.A.C R9-21-401\(C\)](#)

#### ¿Quién puede presentar una apelación?

La persona que solicita o recibe servicios o el guardián legal, el representante designado o el proveedor de servicios de la persona pueden presentar una apelación por [A.A.C. R9-21-401\(D\)](#).

#### ¿Cómo se presentan las apelaciones?

Las apelaciones se presentan notificando a la Autoridad Regional de Salud del Comportamiento (RBHA)\* Oficina de Quejas Formales y Apelaciones o el Contratista, ya sea oralmente o por escrito, de la decisión, informe, plan o acción que se está apelando con una breve declaración de los motivos de la apelación, generalmente dentro de los 60 días\* de la decisión o evento por [A.A.C. R9-21-401\(D\)](#).

\*Si se cambia o finaliza un servicio actual, presente la apelación antes del plazo más corto (generalmente 10 días o antes de la fecha de acción) para garantizar la continuación de los servicios durante la apelación.

- Es mejor presentar una apelación por escrito en el formulario de apelación / queja formal ACOM 446 Adjunto A – Formulario de Apelación o Queja Formal por Enfermedad Mental Grave de AHCCCS disponible en línea en <https://www.azahcccs.gov/shared/ACOM/>
- Si se presenta una apelación después de que haya transcurrido el plazo de apelación, puede aceptarse por una buena causa; sin embargo, la RBHA o el Contratista tienen el derecho de negarse a aceptar una apelación tardía por [A.A.C. R9-21-401\(D\)](#).
- Si la RBHA o el Contratista rechazan la apelación, la persona puede dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la denegación, solicitar una Revisión Administrativa de la decisión ante la Oficina de Quejas Formales y Apelaciones de Salud del Comportamiento de AHCCCS (BHGA).
- **Recuerde:** La RBHA, el Contratista y / o el proveedor no pueden tomar represalias (castigar) a una persona que decida ejercer el derecho de apelar.

## ¿Cuáles son los pasos del Proceso de Apelación?

### 1er Paso: Conferencia Informal con la RBHA or Contratista (R9-21-401(E))

- Después de recibir y aceptar una apelación, la RBHA o el Contratista establecerá y tendrá una conferencia informal con la persona y el proveedor para intentar resolver los problemas en disputa..
- Si los problemas en disputa no se resuelven a través de la conferencia y los problemas en disputa no se relacionan con la elegibilidad del individuo para los servicios de SMI, el asunto se enviará a la BHGA de AHCCCS para una segunda conferencia informal.
- Un individuo tiene la opción de renunciar a la conferencia informal de la BHGA de AHCCCS, lo que resulta en que la apelación vaya directamente a una audiencia administrativa en la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH).
- Si el tema de la apelación se refiere a la elegibilidad para los servicios de SMI (Determinación de SMI), no hay una segunda conferencia informal. En cambio, el individuo puede solicitar una audiencia administrativa en la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH).

### 2do Paso: Conferencia Informal con la BHGA de AHCCCS (R9-21-401(F))

- **BHGA de AHCCCS** llevará a cabo una conferencia informal cuando se notifique que la apelación no se resolvió en la conferencia informal de RBHA o del Contratista (a menos que la persona renuncie a una conferencia informal con la BHGA de AHCCCS, o el tema de la apelación es elegibilidad para los servicios de SMI).
- Si los problemas en disputa no se resuelven a través de la conferencia informal de la BHGA de AHCCCS, la persona puede solicitar una audiencia administrativa en la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH).

### 3er Paso: Audiencia Administrativa (R9-21-401(G))

- En la audiencia administrativa, el individuo y la parte contraria tienen el derecho de presentar cualquier evidencia relevante a los asuntos en apelación y de llamar e interrogar a los testigos.
- Al concluir la audiencia, el oficial de audiencia preparará y distribuirá una decisión propuesta por escrito basada en la evidencia presentada en la audiencia administrativa.
- El Director o Designado de AHCCCS deberá tomar una decisión final por escrito, basada en los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del oficial de audiencias.

## Acciones Adicionales Disponibles Después de la Audiencia Administrativa

- Si el individuo no está de acuerdo con la decisión emitida por el Director o Designado de AHCCCS, el individuo puede:
  - solicitar una nueva audiencia o revisión de la decisión por [A.A.C. R9-21-401\(J\)](#); o
  - apelar la decisión ante el Tribunal Superior, que puede afirmar, revertir, modificar o desocupar y devolver la decisión ([A.R.S. §12-910](#)).
- Si la persona solicita una nueva audiencia o una revisión de la decisión y no está satisfecho con la decisión de revisión o nueva audiencia, la persona puede apelar esta decisión ante el Tribunal Superior.

## Aspectos Adicionales del Proceso de Apelación

### ¿Continúan los Servicios Durante el Proceso de Apelación para Personas Determinadas a Tener una Enfermedad Mental Grave?

Los servicios de un individuo continúan durante el proceso de apelación cuando se presenta una apelación oportunamente, a menos que ([R9-21-401\(A\)](#)):

- Un clínico calificado determina que la modificación o terminación es necesaria para evitar una amenaza grave o inmediata a la salud o seguridad del individuo; o
- El individuo o el guardián legal del individuo acepta por escrito la modificación o terminación..

### **¿Se puede acelerar una apelación?**

Una apelación puede ser acelerada a pedido si:

- Implica la negación o terminación de servicios de crisis o emergencia;
- Implica la denegación de admisión o la terminación de los servicios de hospitalización; o
- El individuo puede mostrar una buena causa para respaldar la necesidad de una apelación acelerada por [A.A.C R9-21-401\(H\)](#).

### **¿Existen disposiciones especiales para los servicios del Título?**

En lugar del proceso de apelación SMI estándar, las personas que tienen el estado del Título (cobertura de AHCCCS) pueden usar el proceso de apelación TXIX para tomar decisiones relacionadas con los servicios TXIX por [A.A.C. R9-21-401\(I\)](#).

### **¿Hay algunas Disposiciones Especiales para RBHAs Tribals?**

Mientras las apelaciones normalmente se presentan ante la RBHA y los contratistas, las apelaciones relacionadas con una RBHA Tribal (TRBHA) deben ser presentadas por la Oficina de Quejas Formales y Apelaciones de Salud del Comportamiento de AHCCCS (BHGA).

## CONTACTOS DE AHCCCS Y RECURSOS

### ENLACES DE RECURSOS

Manual de Pólizas Médicas de AHCCCS (AMPM)  
<https://www.azahcccs.gov/shared/MedicalPolicyManual/>

Manual de Funcionamiento de los Contratistas de (ACOM)  
<https://www.azahcccs.gov/shared/ACOM/>

Código Administrativo de Arizona (R9-21)  
[https://apps.azsos.gov/public\\_services/Title\\_09/9-21.pdf](https://apps.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.pdf)

### OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DE AHCCCS/DCAIR

Teléfono de la Oficina Principal de OHR:  
 602-364-4585 o 800-421-2124 (llamada gratuita)

Correo Electrónico: [OHRts@AZAHCCCS.GOV](mailto:OHRts@AZAHCCCS.GOV)

Correo: 701 East Jefferson Street  
 Phoenix, AZ 85034 MD 9005

La intención de este documento es proporcionar información general a las personas que tienen una Enfermedad Mental Grave que está recibiendo servicios en el sistema público de atención de la salud del comportamiento de Arizona con respecto a sus derechos. No pretende ser un sustituto de la orientación o asesoramiento individual. Además, la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS / DCAIR no es una firma de abogados.

Visite nuestro sitio web en <https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/ohr.html>

### UNIDAD DE RESOLUCIÓN CLÍNICA DE AHCCCS

602-364-4558 o 800-867-5808

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 salud de AHCCCS. Si su inquietud no se resuelve, llame a la Unidad de Resolución Clínica de AHCCCS al 602-364-4558, o 1-800-867-5308.

### 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](http://www.bannerufc.com)

#### **Mercy Care LTC**

Servicio al Cliente 1-800-624-3879  
[www.mercycareaz.org](http://www.mercycareaz.org)

#### **United Healthcare LTC**

Servicio al Cliente 1-800-293-3740  
[www.uhcommunityplan.com](http://www.uhcommunityplan.com)

**Departamento de Seguridad Económica/  
 División de Discapacidades del Desarrollo  
 (DES/DDD) Servicio al Cliente 1-800-770-9500**  
[www.azdes.gov/ddd/](http://www.azdes.gov/ddd/)

### PLANES DE SALUD DE LA AUTORIDAD REGIONAL DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO

#### **Arizona Complete Health - Complete Care Plan RBHA**

Servicio al Cliente 1-888-788-4408  
[www.azcompletehealth.com/completecure](http://www.azcompletehealth.com/completecure)

#### **Mercy Care RBHA**

Servicio al Cliente 1-800-564-5465  
[www.mercycareaz.org](http://www.mercycareaz.org)

#### **Health Choice Arizona RBHA**

Servicio al Cliente 1-800-322-8670  
[www.healthchoiceaz.com](http://www.healthchoiceaz.com)