

### Sus Derechos: Derechos Civiles y Otros Derechos Legales

Las personas que tienen una Enfermedad Mental Grave (SMI) en Arizona tienen derechos generales y también derechos contenidos en el Código Administrativo de Arizona en Título 9, Capítulo 21 (R9-21-101 *et seq.*), comúnmente referido como las "Reglas de SMI" en [https://apps.azsos.gov/public\\_services/Title\\_09/9-21.pdf](https://apps.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.pdf).

#### Derechos Civiles y Otros Derechos Legales

Como individuo determinado a tener una Enfermedad Mental Grave, No pierde los derechos legales básicos. Cada individuo tiene derechos civiles y legales ([A.A.C. R9-21-201, 206, 208 & 211](#) enumera muchos de ellos), principalmente el derecho a:

- Privacidad
- Libertad religiosa
- Comunicar\*
  - acceso razonable a un teléfono
  - enviar y recibir correo sin censura y sin abrir
- Asociarse con otros de su elección\*
- Ser visitado y visitar con otros\*
- Adquirir, retener y disponer de bienes personales\*
- Entrar en contratos\*
- Tener licencias profesionales u ocupacionales\*
- Tener una licencia de conducir\*
- Registrarse a votar y votar\*
- Casarse, divorciarse, tener una familia, vivir en la comunidad de su elección, manejar sus asuntos personales y financieros\*
- Estar libre de discriminación ilegal por motivos de raza, credo, religión, sexo o discapacidad física o mental
- Estar informado de sus derechos, en un idioma y en los términos que mejor entienda.

\*A menos que esté bajo una tutela general (Tenga en cuenta que en las tutelas limitadas, el tribunal puede dejar algunos derechos en lugar y quitar otros. Consulte la orden judicial específica para obtener más detalles).

### Sus Derechos en el Sistema Público de Salud del Comportamiento Individuo con una Enfermedad Mental Grave

Las personas determinadas a tener una Enfermedad Mental Grave tienen derechos adicionales en el sistema público de salud del comportamiento ([A.A.C. R9-21-201 through 211](#)). Algunos de estos incluyen los siguientes:

- Tiene derecho a dar su consentimiento informado para el medicamento psicotrópico, lo que significa que ([R9-21-207 & 206.01\(C\)](#)):
  - debe recibir información sobre su diagnóstico, la naturaleza del medicamento, el efecto esperado, los riesgos y los efectos secundarios, cualquier riesgo si no toma el medicamento, tratamientos alternativos y signos que pueden requerir que suspenda el medicamento; debe dar su permiso por escrito;
  - tiene derecho a retener o revocar su consentimiento sin temor a castigo.
- No se le deben administrar medicamentos innecesarios o excesivos.
- Solo puede estar aislado (colocado en una habitación de la que no se le permite salir) y / o restringido (atado con correas, sujetado físicamente o con medicamentos para controlar el comportamiento / restringir el movimiento temporalmente) bajo circunstancias limitadas ([R9-21-204](#)):
  - cuando es un peligro inmediato para usted u otros,
  - después de que el personal ha realizado sin éxito otros intentos que son menos restrictivos, y
  - solo hasta que el peligro haya pasado y usted y otros estarán a salvo.
  - el personal nunca puede usar el aislamiento o restringirlo como una conveniencia para ellos o para disciplinarlo, coaccionar o tomar represalias contra usted.
- Debe estar libre de abuso – físico, sexual, y verbal, que incluye:
  - el personal debe protegerlo del abuso, negligencia, explotación, maltrato y explotación comercial
  - el personal no puede usar el castigo corporal o la fuerza irrazonable.
- Tiene derecho a presentar una queja formal o una apelación. El personal no puede tomar represalias contra usted por informar violaciones de derechos o insatisfacción o acceso a los servicios.

## **El Derecho a Apoyo y Tratamiento** (R9-21-202 & 211)

Tratamiento individualizado y receptivo que

- es culturalmente sensible,
- se basa en sus fortalezas y
- aborda sus necesidades únicas.

Enfoque basado en el equipo y centrado en la recuperación, que incluye

- un continuo de atención no limitado a la administración de casos, servicios de extensión, vivienda y residenciales, servicios de intervención y resolución de crisis, equipos móviles de crisis, capacitación vocacional, tratamiento de día, servicios de rehabilitación, apoyo de pares, apoyo social, servicios de recreación, servicios de apoyo familiar, consejería, transporte y servicios de medicamento
- un plan de servicio individual escrito (ISP)
- un administrador de casos que ayuda a localizar y acceder a los servicios y supervisa la provisión de servicios junto con el equipo clínico.

Tratamiento que apoya su

- libertad de elección
- participación en la mayor medida posible en las decisiones de tratamiento y en todas las fases del tratamiento
- derecho a recibir servicios de forma voluntaria (en la mayor medida posible)
- derecho a consentir o rechazar el tratamiento (excepto en caso de orden de corte o emergencia)
- derecho a un plan de alta y consideración inmediata para el alta de las instalaciones de pacientes hospitalizados.

Tratamiento que se administra de una manera que

- preserva la dignidad
- protege su privacidad
- te integra a la comunidad
- está en el ambiente menos restrictivo
- reconoce su derecho a experimentar experiencias normales, incluso si implican un elemento de riesgo
- respeta su derecho a ser representado por un representante designado, abogado o representante calificado de su elección.

### **Sus Registros**

- Debe ser completo, preciso, oportuno y relevante.
- Son privados y solo pueden entregarse a personas autorizadas por la ley federal o estatal.
- El acceso a los registros debe proporcionarse en diez (10) días hábiles a partir de su solicitud por escrito (a menos que no sea lo mejor para usted; entonces el proveedor debe darle una explicación por escrito de la razón y su derecho a que se revise y / o presentar una queja formal).

### **Como Hacer Cumplir sus Derechos en el Sistema Público de Salud Del Comportamiento**

Las siguientes son formas en que puede abordar violaciones de derechos y satisfacción con / acceso a problemas de servicio que involucran a los proveedores y agencias en el sistema.

#### **Violaciones de Derechos**

- Informe a su proveedor / equipo sobre el problema en detalle para corregirlo.
- Presente una queja ante el Servicio al Cliente de la Autoridad de Salud del Comportamiento Regional o Tribal (T/RBHA) o el Contratista correspondiente (tenga en cuenta que este proceso es diferente del proceso de quejas formales).
  
- Presente una queja por escrito utilizando el formulario correspondiente (consulte nuestro sitio web para obtener información sobre cómo presentar una queja SMI) con detalle sobre la presunta violación de derechos y la solución que desea tener ([R9-21-403](#)).

#### **Satisfacción con / Acceso a Problemas de Servicio**

- Trabaje con su proveedor / equipo en el proceso de planificación de servicio individual (ISP) para recibir el servicio deseado.
- Si eso no funciona:
- Presente una queja ante el Servicio al Cliente de la T/RBHA o contratista (tenga en cuenta que este proceso es diferente del

proceso de apelación) o

- Presente una apelación por escrito utilizando el formulario apropiado (consulte nuestro sitio web para obtener información sobre la apelación) con detalles sobre el servicio deseado y por que lo necesita ([R9-21-401\(A\)](#)).

#### **Evaluación / Tratamiento Ordenado por la Corte**

- No puede apelar una orden de corte para evaluación o tratamiento (incluidos los servicios específicos ordenados) a través del proceso de apelación de SMI en el sistema público de salud del comportamiento.
- Sin embargo, tiene derecho a defenderse contra la evaluación / tratamiento ordenado por la corte, consultar con un abogado y solicitar una revisión judicial de la orden cada 60 días en el tribunal que está manejando la petición ([R9-21-211 & 501-506](#)).

#### Descargo de Responsabilidad General:

La Oficina de Derechos Humanos (OHR) es parte de la División de Abogacía Comunitaria y Relaciones Intergubernamentales de AHCCCS. OHR brinda defensa a las personas que tienen una Enfermedad Mental Grave (SMI) para ayudarlas a comprender, proteger y ejercer sus derechos, facilitar la autodefensa a través de la educación y obtener acceso a servicios de salud del comportamiento en el sistema de atención de salud conductual financiado con fondos públicos en Arizona.

La intención de este documento es proporcionar información general a las personas que 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 asesoramiento individual. Además, la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS / DCAIR no es una firma de abogados.

## 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: 801 E. Jefferson St.

Phoenix, AZ 85034 MD 4200

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/completecare](http://www.azcompletehealth.com/completecare)

#### **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)