

DOCUMENTO ADJUNTO PM 5.5.1

AVISO DE QUEJA Y APELACIÓN FORMAL DE SMI DE ADHS / DBHS

Es la filosofía del Departamento de Servicios de Salud de Arizona, la División de Servicios de Salud Mental (ADHS/DBHS) proporcionar a los residentes del estado el acceso oportuno al cuidado de salud mental apropiado y efectivo. Los servicios se prestan a través de la Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA) o la Autoridad Regional de Salud Mental Tribal (TRBHA). Si necesita pedir una investigación, someter una queja SMI, o someter una apelación, debe seguir el siguiente proceso:

QUEJA SMI / SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN

Cualquier persona puede someter una queja SMI o solicitar una investigación en relación con cualquier acto u omisión de ADHS/DBHS, el Hospital Estatal de Arizona, el T/RBHA, o uno de sus proveedores, afirmando que ha ocurrido o ya existe una violación de derechos o una situación que requiere investigación. (Por favor tenga en cuenta: las acusaciones sobre la necesidad de, o servicios apropiados de salud mental no se deben considerar queja SMI, pero se deben tratar a través del proceso de apelación que se describe abajo.) La petición puede ser verbal o por escrito y se debe iniciar a más tardar un año después de la fecha de la supuesta violación a los derechos o la condición que requiere investigación. Las formas para someter las quejas están disponibles en ADHS / DBHS, el Hospital Estatal de Arizona, los sitios de T / RBHA, administración de casos y los sitios de todos los proveedores.

Todas las quejas / peticiones SMI para investigación se deben someter con el RBHA apropiado. La acusación de violación de derechos por un TRBHA o sus proveedores o las quejas / peticiones SMI para investigaciones relacionadas con el abuso físico o sexual serán tratadas por ADHS / DBHS. Las quejas / peticiones SMI para investigaciones en tales temas se pueden someter con el RBHA para que las envíen a ADHS / DBHS o pueden ser sometidas por escrito en ADHS / DBHS en el 150 North 18th Avenue, Suite 210, Phoenix, Arizona 85007, u oralmente, llamando al (602) 364-4575. Dentro de 7 días de la fecha recibida, se le enviará una carta de acuse de recibo, y si es apropiado, se asignará un investigador para que haga las veriguaciones en el caso. Cuando se tome una decisión, usted recibirá una respuesta por escrito.

APELACIÓN

Cualquier persona, de 18 años, su tutor o representante designado, pueden someter una apelación relacionada con los servicios que se han solicitado o los servicios que la persona está recibiendo. Los asuntos de apelación generalmente están relacionados con: una denegación de servicios; desacuerdo con los resultados de una evaluación o un análisis; cualquier parte del Plan de Servicio Individual; el Plan de Tratamiento y Alta; los servicios recomendados o servicios proporcionados; barreras o retrasos irrazonables al entrar a los servicios y las evaluaciones de cuotas bajo el Título XIX. Las apelaciones se deben someter con RBHA o ADHS / DBHS para el TRBHA y se debe iniciar a más tardar 60 días después de la decisión o medida por la cual se esta haciendo la apelación. Las formas de apelación están disponibles en ADHS / DBHS, el T / RBHA, sitios de administración de casos y en los sitios de todos los proveedores.

El RBHA o ADHS / DBHS (para las apelaciones TRBHA) intentará resolver todas las apelaciones dentro de siete días a través de un proceso informal. Si el problema no se puede resolver, el asunto será remitido al ADHS / DBHS para otra apelación. Si el RBHA no acepta su apelación o descarta su apelación sin considerarla, usted puede pedir una Revisión Administrativa por parte de ADHS / DBHS de esa decisión.

Para quejas o peticiones de investigación y apelaciones SMI, en mayor medida, por favor incluya:

1. El nombre de la persona que somete la queja / petición de investigación o apelación SMI
2. El nombre de la persona que recibe los servicios, si es diferente.
3. Domicilio y teléfono.
4. Fecha del asunto que se está apelando o incidente que requiere investigación.
5. Una breve descripción del asunto o incidente.
6. Resolución o solución.

Para cualquier proceso de arriba, usted se puede representar a sí mismo, designar a un representante o usar un consejero legal. Puede llamar al Sistema de Protección y Defensa del Estado, el Centro para las Leyes de Discapacidades al 1-800-922-1447 en Tucson y el 1-800-927-2260 en Phoenix. También puede llamar a la Oficina de Derechos Humanos al (602) 364-4585 o 1-800-421-2124 para conseguir ayuda. Si su queja se relaciona con una agencia de salud mental autorizada, puede llamar a la Oficina que expide las Licencias de Salud Mental, 150 N. 18th Avenue, Phoenix, Arizona 85007, 602-364-2595.

Firma del Cliente

Fecha

Firma de un Miembro del Personal

Fecha

Magellan Health Services of Arizona
P.O. Box 68110
Phoenix, AZ 85082-8110
1-800-564-5465