

RECLAMOS

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO, UNA QUEJA Y UNA APELACIÓN



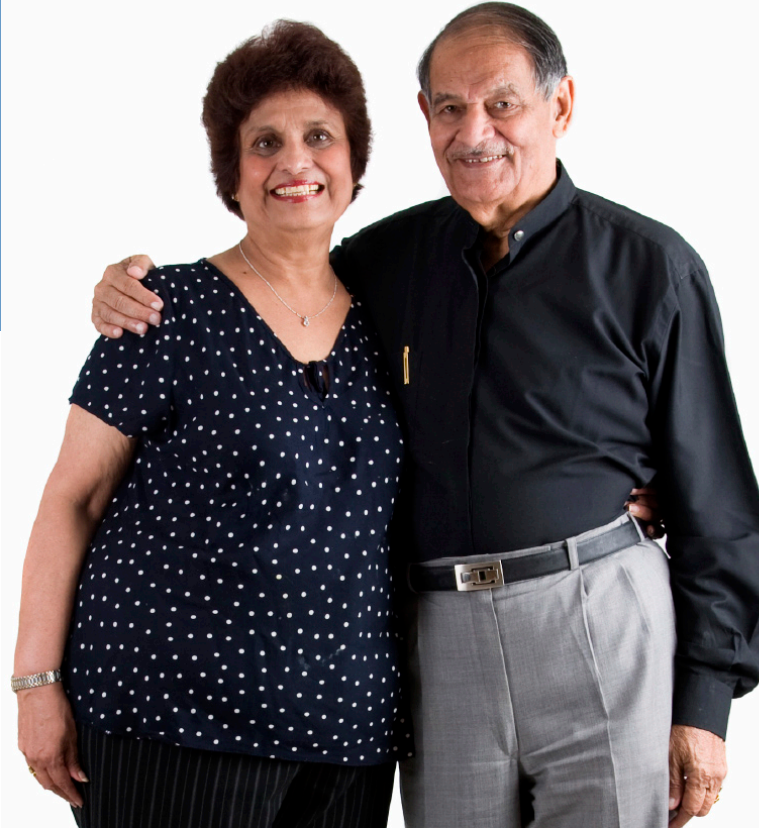
Magellan Health Services de Arizona, Inc. es la Autoridad Regional del centro de Arizona, lo que incluye todo el Condado Maricopa y partes del Condado Pinal. Fondos para servicios son proporcionados por un contrato con del Departamento de Servicios de Salud de Arizona/División de Servicios de Salud Mental de Arizona (ADHS/DBHS) y el Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud del Estado de Arizona (AHCCCS).

En su Manual para Miembros, se proporciona más información acerca de los reclamos, las quejas y las apelaciones. Usted puede obtener una copia del manual en cualquier momento ingresando a www.MagellanofAZ.com o llamando a Magellan al (800) 564-5465 o TTY (800) 424-9831 para solicitar una copia impresa. El Manual para Miembros lo ayuda a comprender mejor qué servicios están disponibles para usted y miembros de su familia, y cómo obtener dichos servicios. Si tiene preguntas acerca del manual, llame a Magellan al (800) 564-5465 o TTY (800) 424-9831.

Se realiza un reclamo formal cuando usted no está conforme con algún aspecto de sus servicios. Entre los motivos para presentar reclamos pueden incluirse los que figuran a continuación:

- La calidad de los servicios que usted recibió.
- Alguna inconformidad en torno a la negación del procesamiento de una apelación.
- La violación de sus derechos por parte de un proveedor.
- O el hecho de que un proveedor o el empleado de un proveedor haya sido descortés con usted.

Si está inconforme con la calidad de servicios que está recibiendo, intente resolver cualquier problema hablando con su proveedor o con Magellan Health Services de Arizona.



Si está inconforme con la respuesta que dio su proveedor a su reclamo.

¿Qué puede hacer?



Presente un reclamo a su proveedor:

Su proveedor es

Número de teléfono

() -



¿Está conforme con la respuesta que dio su proveedor a su reclamo?

No

Sí



Comuníquese con su organización de red de proveedores (PNO, por sus siglas en inglés) y explique su reclamo.

Su PNO es

Número de teléfono

() -



¿Está satisfecho con esta respuesta a su reclamo?

No

Sí



Usted puede comunicarse con Servicios para Miembros de Magellan llamando al (800) 564-5465 o TTY (800) 424-9831, y explicar su reclamo en cualquier momento. Trabajaremos con todas las partes para encontrar una resolución.

Los conflictos y las inconformidades son normales y pueden sucedernos a todos. Magellan lo incentiva a resolver su problema primero con su proveedor. Si no puede resolver el problema con su proveedor, podemos ayudarlo.

APELACIONES

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud formal para reconsiderar una acción o una decisión relacionada con sus servicios de salud mental. Existen tres tipos de apelaciones, según lo que se este apelando y quién está presentando la apelación:

- Apelaciones para personas elegibles para el Sistema de Contención de Costos de Atención de Salud de Arizona (AHCCCS, por sus siglas en inglés), Título 19/21.
- Apelaciones para personas que tienen una enfermedad mental grave.
- Y apelaciones para personas que no están inscritas como persona con enfermedad mental grave y que no son elegibles para el Título 19/21.

¿Quién puede presentar una apelación?

- Usted puede presentar una apelación.
- O su representante legal o autorizado, incluyendo un proveedor, puede presentar una apelación en su nombre con su consentimiento por escrito.
- Usted también puede obtener ayuda para presentar una apelación por sí mismo.

Comuníquese con Magellan Health Services de Arizona al (800) 564-5465 o TTY (800) 424-9831, para obtener ayuda en la presentación de su apelación.

¿Cuál es el límite de tiempo para presentar una apelación?

Las apelaciones deben presentarse en un término de 60 días de recibir una notificación de acción, una notificación de decisión y de derecho a apelar.

¿Cómo presento una apelación?

Las apelaciones pueden presentarse en forma oral o escrita a Magellan Health Services de Arizona. Para presentar una apelación en forma oral, llame a Servicios para Miembros de Magellan al (800) 564-5465 o a nuestro

número TTY al (800) 424-9831. Para presentar una apelación en forma escrita, envíe la apelación por correo postal a:

Magellan Health Services de Arizona
P.O. Box 68110
Phoenix, AZ 85082-8110

¿Qué sucede después?

En el término de cinco días hábiles, recibirá una notificación por escrito de que se ha recibido su apelación. Existen tres formas en las que puede resolverse una apelación. La resolución depende de la elegibilidad de la persona.

Para personas elegibles para el AHCCCS, Título 19/21:

Magellan le comunicará una decisión, denominada Notificación de Resolución de la Apelación, en persona o mediante correo certificado dentro de un término de 30 días de haber recibido su apelación en el caso de las apelaciones estándares o dentro de tres días hábiles en el caso de las apelaciones “aceleradas.” La Notificación de Resolución de la Apelación es una carta por escrito que le comunica los resultados de su apelación.

Para personas que se determinó que tienen una enfermedad mental grave:

Si usted presenta una apelación, Magellan Health Services de Arizona le enviara una notificación por escrito de que se ha recibido su apelación dentro de cinco días hábiles de haber recibido su apelación. Tendrá una conferencia informal con Magellan Health Services de Arizona dentro de siete días hábiles de haber presentado la apelación.

Para personas que no se determinó que tienen una enfermedad mental grave y que no son elegibles para el Título 19/21:

Magellan le proporcionará una Notificación de Resolución de la Apelación en persona o mediante correo certificado dentro de 30 días de haber recibido su apelación. La Notificación de Resolución de la Apelación es una carta por escrito que le comunica los resultados de su apelación.

QUEJAS

El proceso para presentación de quejas se aplica solo a adultos que se ha determinado que tienen una enfermedad mental grave (SMI, por sus siglas en inglés). Si no se ha determinado que usted tenga una SMI y usted tiene una inquietud, consulte la sección de reclamos en este documento.

¿Qué es una queja?

Una queja se presenta cuando las personas que se ha determinado que tienen una enfermedad mental grave consideran que sus derechos han sido violados. Usted puede presentar una queja si considera que:

- Sus derechos han sido violados.
- Ha sufrido abuso o maltrato por parte del personal o del proveedor.
- O ha sido sometido a un entorno de tratamiento peligroso, ilegal o inhumano.

¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona que se haya determinado que tiene una enfermedad mental grave puede presentar una queja.

¿Cuál es el límite de tiempo para presentar una queja?

Usted tiene 12 meses a partir del momento en que se violaron sus derechos para presentar una queja/solicitud de investigación.

¿Cómo presento una queja?

Usted puede presentar una queja en forma oral o escrita. Los formularios de quejas pueden solicitarse a Magellan Health Services de Arizona y a los proveedores de servicios de salud mental. Para presentar una queja en forma oral, comuníquese con Servicios para Miembros de Magellan al (800) 564-5465 o a nuestro número TTY al (800) 424-9831. Para presentar una queja en forma escrita, envíe la queja por correo postal a:

Magellan Health Services de Arizona
P.O. Box 68110
Phoenix, AZ 85082-8110

¿Qué sucede después de que presento una queja?

Magellan Health Services de Arizona le enviará una carta dentro de cinco días de haber recibido su formulario de queja. Esta carta le comunicará la forma en que se manejará su queja.