



# Centro de Arizona

## Autoridad Regional de Salud Mental

### Manual de Información

Servicios para Miembros de Magellan  
800-564-5465



Magellan Health Services of Arizona, Inc.

## Números telefónicos importantes

Emergencias—**911**

Servicios para Miembros de Magellan..... Línea gratuita—800-564-5465  
TTY—800-424-9831

Línea de Crisis..... Línea gratuita—800-631-1314  
TTY—800-327-9254

Su administrador de casos: \_\_\_\_\_

Su PNO/proveedor: \_\_\_\_\_

Su psiquiatra o enfermero: \_\_\_\_\_

Su médico de cuidado primario: \_\_\_\_\_

Hospital más cercano: \_\_\_\_\_

Medicación que está tomando y dosis:

Este manual está disponible en otros formatos. Comuníquese con Servicios para Miembros de Magellan al 800-564-5465 o a nuestro número TTY 800-424-9831.

## Tabla de Contenido

Bienvenido a Magellan de Arizona . . . . .	3
Declaración sobre los Términos . . . . .	9
¿Cómo puedo obtener servicios en una emergencia o crisis?. . . . .	10
¿Qué clase de recursos están disponibles? . . . . .	12
¿Cómo puedo obtener información por escrito y servicios de interpretación oral en mi idioma? . . . . .	20
¿Cómo es que Magellan de Arizona se asegura de que mis valores y creencias están siendo considerados cuando me han sido ofrecidos los servicios y mientras que he estado recibiendo servicios? . . . . .	22
¿Qué es cuidado administrado? . . . . .	23
¿Cómo me puedo poner en contacto con Servicios para Miembros de Magellan de Arizona? . . . . .	23
¿Qué sucede después de que me sea asignada una T/RBHA o que esté inscrito con Magellan de Arizona? . . . . .	24
¿Qué es una red de proveedores? . . . . .	28
¿Tengo que pagar por los servicios de salud mental que reciba? . . . . .	31
¿Qué pasa si tengo seguro de salud? . . . . .	35
¿Cuáles servicios de salud mental están disponibles para mí? . . . . .	38
¿Puedo obtener transporte para ir a mi cita? . . . . .	43
Servicios de Salud Mental Disponibles . . . . .	44
¿Qué es una aprobación de servicios y cuáles son mis derechos de notificación? . . . . .	48
¿Qué es una remisión con otro proveedor? . . . . .	51
¿Quién es elegible para recibir servicios de salud mental? . . . . .	52
¿Qué servicios puedo obtener si no soy elegible para AHCCCS? . . . . .	53
¿Qué es el consentimiento para tratamiento? . . . . .	57
¿Mi información de salud mental es privada? . . . . .	58
¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades mientras recibo servicios de salud mental? . . . . .	60
¿Qué es un representante designado? . . . . .	62

¿Qué puedo hacer si tengo una queja sobre mi cuidado? . . . . .	64
¿Qué es una apelación y cómo presento una? . . . . .	66
Apelación para personas elegibles para AHCCCS bajo los Títulos XIX/XXI . . . . .	68
Apelaciones para personas a quienes se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave . . . . .	71
Apelaciones para personas a quienes se les ha determinado que no padecen de ninguna Enfermedad Mental Grave y no son elegibles bajo los Títulos XIX/XXI . . . . .	73
¿Qué es una Queja/Petición de Investigación para personas a quienes se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave y cómo puedo presentarla? . . . . .	75
¿Qué es fraude y abuso? . . . . .	76
¿Qué es una instrucción anticipada de cuidados médicos? . . . . .	78
¿Cuál es la Visión de Arizona con respeto a la prestación de servicios de salud mental? . . . . .	80
Los Principios Primordiales Orientados Hacia La Recuperación Para la Prestación de Servicios de Salud Mental y Los Sistemas para Adultos Son. . . . .	81
Términos . . . . .	83

## Bienvenido a Magellan de Arizona

### Quiénes somos

Como Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA, por sus siglas en inglés) para el centro de Arizona, que incluye el Condado Maricopa y parte del Condado Pinal, Magellan Health Services de Arizona sirve como punto crítico de conexión a más de 80.000 personas que han experimentado dificultades en su vida como resultado de enfermedades mentales y/o abuso de sustancias. Magellan proporciona a estas personas voz y voto para obtener sus resultados deseados y las apoya con un servicio al cliente dedicado e incomparable que es sensible a la diversidad de nuestras comunidades. Para obtener más información, visite [www.MagellanofAZ.com](http://www.MagellanofAZ.com) o llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831. La información se encuentra disponible en inglés y en español.

### Nuestro compromiso

Magellan Health Services de Arizona está trabajando para transformar el sistema de atención de la salud mental del centro de Arizona. Nuestro objetivo es atender mejor a las personas a nuestro cargo, que buscan tener esperanzas y lograr la recuperación construyendo un modelo de atención impulsado por la comunidad; un modelo enfocado en la recuperación y el restablecimiento, en la responsabilidad y en mejores resultados. Para cumplir esta promesa, establecimos lo siguiente:

**Sistemas de Medición de Resultados:** Magellan de Arizona, la División de Servicios de Salud Mental del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS/DBHS, por sus siglas en inglés) y los proveedores de salud mental desarrollaron un innovador Sistema de Medición de Resultados de proveedores, que alinea nuestros esfuerzos combinados para reforzar el Sistema de Salud Mental en base a su desempeño. Estos sistemas están diseñados para ayudarlo a tomar una decisión más informada acerca de qué proveedor usted preferiría que le brindara servicios en base a los resultados que pueda lograr para las personas a las que atiende.

Cada sistema de medición incluye indicadores críticos que se encuentran agrupados en categorías equilibradas de tarjetas de evaluación de resultados. Actualmente, hay tres sistemas de medición disponibles en línea con información acerca de proveedores que atienden a adultos con enfermedad mental grave, niños y adultos con dificultades de salud mental en general y/o de abuso de sustancias. Los sistemas de medición pueden encontrarse rápidamente, en cualquier momento, visitando [www.MagellanofAZ.com/Dashboards](http://www.MagellanofAZ.com/Dashboards).

**Prevención de suicidios e intervención en casos de suicidio:** Magellan ha aunado esfuerzos con la División de Servicios de Salud Mental del Departamento de Servicios de Salud de Arizona, la red de proveedores de servicios de Magellan, miembros del poder judicial y del poder legislativo de Arizona y otras personas de la comunidad a través de una iniciativa de prevención de suicidios e intervención en casos de suicidio. El objetivo es ayudar a reducir el índice de suicidios en el centro de Arizona facilitando al personal de atención de la salud mental las aptitudes, los conocimientos, las actitudes y el apoyo para intervenir y comprometerse de manera más efectiva en los casos de las personas que están en riesgo de suicidio. Este programa involucra a la familia, a grupos paritarios y a personas que intentaron suicidarse, e incorpora factores claves de raza e igualdad. Para obtener más información acerca de la iniciativa, visite [www.MagellanofAZ.com/Suicide](http://www.MagellanofAZ.com/Suicide).

**Salud, bienestar y longevidad:** La expectativa de vida promedio para las personas de Arizona que tienen una enfermedad mental grave es de 32 años menos que el resto de la población. Para prolongar y mejorar la calidad de vida de las personas a las que Magellan brinda servicios, esta iniciativa creará programas y concientización en todo el sistema sobre la importancia de atender y cuidar el bienestar de la mente y cuerpo. Esto implica desarrollar un modelo de atención que combina la salud física y la salud mental, y que se centre en fortalecer la salud integral de la persona. Para obtener más información, visite [www.MagellanofAZ.com/Wellness](http://www.MagellanofAZ.com/Wellness).

**Programa de Intercambio Comunitario:** El programa de intercambio comunitario es un servicio para intercambiar recursos, disponible a toda la comunidad del centro de Arizona. A través de un sistema en Internet, los participantes pueden publicar artículos que desean donar o aquellos que necesitan. Integrantes del programa pueden:

- Enviar mensajes a través de nuestra red de intercambio para solicitar asistencia a fin de satisfacer una necesidad identificada.
- Donar artículos materiales y recursos para satisfacer las necesidades de los demás.
- Compartir anuncios importantes e informarse de eventos comunitarios. No es necesario registrarse para acceder al directorio de recursos comunitarios encontrado bajo el enlace “Recursos.”

El programa de Intercambio Comunitario fomenta la creencia de que ayudar al prójimo ayuda a construir una comunidad más fuerte. Para obtener más información, visite [www.MagellanofAZ.com/CommunityExchange](http://www.MagellanofAZ.com/CommunityExchange).

**Junta Gobernante del centro de Arizona:** Brindando una voz verdadera a la comunidad, la Junta Gobernante del centro de Arizona está compuesta por 12 miembros, seis de los cuales son representantes de la comunidad del Condado Maricopa; los otros seis son representantes de Magellan. Todos ellos trabajan juntos para asegurar que las personas interesadas en mejorar el sistema de cuidado de salud mental del centro de Arizona tengan voz y voto en el proceso de toma de decisiones, lo cual da forma a la visión, la estrategia y la supervisión en la RBHA. Las reuniones de la Junta Gobernante son abiertas al público, y se le invita a asistir. Para obtener más información y un cronograma con fechas y horarios, visite [www.MagellanofAZ.com/GovBoard](http://www.MagellanofAZ.com/GovBoard).

**Comités Consultivos de la Comunidad:** Magellan creó varios comités consultivos de la comunidad, que se reúnen periódicamente para ayudar a guiar nuestra red de atención. Se alienta a los usuarios de servicios, sus familiares y defensores a que participen. Si está interesado en participar en un Comité Consultivo de la Comunidad, llame a Magellan al 1-800-564-5465 para obtener más información.

**Consejos Comunitarios:** Todos los meses, Magellan organiza dos reuniones de Consejos Comunitarios, a fin de obtener comentarios de las personas que reciben servicios de salud mental, miembros de familia, profesionales clínicos, defensores y otras personas que son líderes en la comunidad. El Consejo Comunitario del Sistema de Atención para Adultos se centra en el sistema de atención para adultos y la Sociedad de Asesoría para Niños y Familias se centra en el sistema de atención infantil. El personal de alto nivel de la RBHA acude para escuchar comentarios y recomendaciones, obtener información sobre obstáculos para recibir servicios y pensar en soluciones para superar dichos obstáculos.

El Consejo Comunitario de Adultos se reúne el primer miércoles de cada mes, y la Sociedad de Asesoría para Niños y Familias se reúne el último miércoles de cada mes. Para obtener más información acerca de los Consejos Comunitarios de Magellan, incluidos los lugares de la reunión, visite [www.MagellanofAZ.com/Events](http://www.MagellanofAZ.com/Events), envíe un correo electrónico a [CommunityCouncils@MagellanHealth.com](mailto:CommunityCouncils@MagellanHealth.com) o llame a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831.

**Participación de jóvenes:** El grupo de Líderes Jóvenes que Inspiran el Empoderamiento Futuro (MY LIFE, por sus siglas en inglés) de Magellan, brinda a los jóvenes la oportunidad de utilizar su experiencia, su talento y su voz para hacer cambios positivos en sus vidas y, a la vez, ayudar a otros a hacer lo mismo. MY LIFE está formado por más de 100 jóvenes de entre 14 y 23 años que han experimentado problemas relacionados con la salud mental, abuso de sustancias, justicia juvenil y/o cuidados de crianza. A través de reuniones regulares, así como talleres, presentaciones y espectáculos de hip-hop locales y nacionales, el grupo fortalece a los jóvenes proporcionándoles voz para ayudar a mejorar los programas y los servicios para jóvenes y adultos jóvenes en sus comunidades. Además, el grupo es responsable de informar a los profesionales de salud mental, a las personas interesadas de la comunidad y a los funcionarios del gobierno acerca de los problemas que afectan los programas y servicios para niños/adolescentes y adultos jóvenes, y de proporcionar iniciativas para ayudar a reducir el estigma asociado con ser una persona joven que vive con una enfermedad mental y/o un problema de abuso de sustancias.

MY LIFE Discovery inspira, fortalece, educa y apoya a jóvenes de 8 a 13 años en un entorno grupal que proporciona oportunidades para que descubran y practiquen sus fortalezas y sus talentos, mientras que incorporan un nuevo sentido de propósito y dirección.

MY LIFE Discovery está liderado por adultos jóvenes líderes del grupo de jóvenes Líderes Jóvenes que Inspiran el Empoderamiento Futuro de Magellan, que trabajan con miembros adultos del personal para crear un ambiente de apoyo de grupos paritarios que aliente a los miembros de MY LIFE Discovery a poner en práctica aptitudes sociales, hacer amigos, divertirse y aprender acerca de diversos temas. El grupo se concentra en cuestiones como el acoso escolar, el desarrollo de relaciones saludables, la presión de los amigos, el control de la ira, la salud mental, el abuso de sustancias, los límites, las cuestiones académicas y otras cuestiones importantes que afectan a los jóvenes.

El grupo de jóvenes MY LIFE se reúne el primer y el tercer miércoles de cada mes de 6:00 p.m. a 7:30 p.m. El grupo MY LIFE Discovery se reúne el primer martes de cada mes de 5:30 p.m. a 7:00 p.m. Se alienta a todos los jóvenes a asistir a las reuniones gratuitas. Para conocer los lugares de reunión y obtener más información, visite [www.MagellanoofAZ.com/MYLIFE](http://www.MagellanoofAZ.com/MYLIFE) o envíe un correo electrónico a [MYLIFE@MagellanHealth.com](mailto:MYLIFE@MagellanHealth.com).

*The M: The M*, también conocido como *The Magellan*, es un boletín trimestral gratuito publicado por Magellan, que proporciona información y recursos valiosos acerca de salud mental para la comunidad del centro de Arizona. Trimestralmente, hay copias de *The M* disponibles en *Together AZ*, una publicación mensual gratuita dedicada a proporcionar información innovadora acerca de la recuperación, el tratamiento y la prevención, o en forma electrónica en [www.MagellanoofAZ.com/Newsletter](http://www.MagellanoofAZ.com/Newsletter).

Si desea recibir una copia electrónica gratuita de *The M* por correo electrónico, envíe su nombre completo y dirección de correo electrónico a [MaricopaCommunityRelations@MagellanHealth.com](mailto:MaricopaCommunityRelations@MagellanHealth.com).

**www.MagellanoofAZ.com:** El sitio en Internet de Magellan de Arizona, [www.MagellanoofAZ.com](http://www.MagellanoofAZ.com), brinda información útil y recursos para las personas que reciben servicios y sus miembros de familia, proveedores y el público. Contiene mucha información sobre los programas y las iniciativas de Magellan, destacando los eventos patrocinados y actividades de Magellan, y ofrece recursos de bienestar y salud en general, incluidas herramientas de autoayuda.

**Outcomes360:** Outcomes360 es el programa de informe y evaluación completos de Magellan de Arizona. Se basa en la recuperación y el restablecimiento. Está diseñado para ayudar a fortalecer a las personas que reciben servicios de salud mental. Outcomes360 puede ayudar a promover la discusión de temas de salud a través de Internet y a reforzar las alianzas.

Outcomes360 es un conjunto de herramientas clínicas gratuitas disponibles para personas que reciben servicios y miembros de familia comprometidos con su recuperación. Las herramientas clínicas están diseñadas para ayudar a las personas que reciben servicios y a sus proveedores a trabajar en forma conjunta para lograr la recuperación.

Las herramientas Outcomes360 se encuentran disponibles en inglés y en español, con versiones para adultos y niños. Al crear planes de tratamiento, los adultos pueden completar el Inventario de Salud del Consumidor (CHI, por sus siglas en inglés), y los cuidadores de niños pueden completar el Inventario de Salud del Consumidor-Versión para Niños (CHI-C, por sus siglas en inglés). En las terapias para pacientes no hospitalizados, en cada sesión, los adultos pueden completar la Escala de Calificación de Resultados (ORS, por sus siglas en inglés) y la Escala de Calificación de Sesiones (SRS, por sus siglas en inglés), y los niños pueden completar las versiones para niños.

Las versiones en Internet ofrecen informes en tiempo real, tanto para las personas que reciben servicios como para los proveedores, e incluye gráficos que muestran la evolución a través del tiempo. Existen versiones impresas para cuando no haya una computadora disponible y un nuevo formulario para envío por fax para el CHI y el CHI-C.

Para obtener más información acerca de Outcomes360, visite [www.MagellanofAZ.com/Outcomes360](http://www.MagellanofAZ.com/Outcomes360), envíe un correo electrónico a [Outcomes360AZ@MagellanHealth.com](mailto:Outcomes360AZ@MagellanHealth.com) o llame a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831.

**Aprendizaje y Desempeño:** El departamento de Aprendizaje y Desempeño de Magellan ofrece sesiones de capacitación a cargo de un instructor y cursos en línea sobre diversos temas de salud mental y temas relacionados. Nuestras clases están abiertas a personal de salud mental, individuos que reciben servicios, miembros de familia y miembros comunitarios sin costo alguno. Acompáñenos y descubra la variedad de oportunidades de aprendizaje que hay disponible para usted y su familia. Comuníquese con nosotros al 602-572-8210 o visite nuestro sitio en Internet de aprendizaje, Achieve, en: <https://magellan.learn.com/az> para obtener más información.

**Servicios para Miembros:** Magellan de Arizona cuenta con un departamento de servicio completo y contacto directo para miembros para responder cualquier pregunta que usted o su proveedor de servicios tenga sobre sus servicios. Para obtener más información llame a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831.

### Qué hacemos

Como la Autoridad Regional de Salud Mental del centro de Arizona, Magellan Health Services de Arizona sirve como punto crítico de conexión a más de 80.000 personas—incluyendo a 19.000 con enfermedades mentales graves que han experimentado dificultades en su vida como resultado de enfermedades mentales y abuso de sustancias.

Para obtener más información sobre la prestación de servicios, consulte la sección “¿Qué sucede después de inscribirme en Magellan de Arizona?” en la página 24.

### A quiénes atendemos

Magellan de Arizona atiende a más de 80.000 miembros en el Condado Maricopa y partes del Condado Pinal.

### ¡Estamos aquí para ayudar!

El objetivo del Manual para Miembros es ayudarlo a que comprenda mejor qué servicios están disponibles para usted y sus familiares, y cómo tener acceso a dichos servicios.

Si quiere más información acerca del contenido de éste manual, por favor comuníquese con los servicios para miembros de Magellan de Arizona, llame al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TTY al 1-800-424-9831.

### Declaración sobre los Términos

El Manual para Miembros tiene algunas palabras que no siempre son fáciles de entender. La sección de “Términos” define algunas de estas palabras. Quizá usted quiera consultar con la sección de “Términos” mientras lee el Manual para Miembros para así poder entender mejor cada sección.

## ¿Cómo puedo obtener servicios en una emergencia o crisis?

Para situaciones donde su vida esté en peligro siempre llame al **911**.

Si necesita servicios de urgencia o de crisis, comuníquese con la Línea para Casos de Crisis de Magellan de Arizona (operada por la Red de Respuesta en Casos de Crisis), a fin de recibir asistencia para identificar y asegurarse de recibir los servicios adecuados para responder en forma correcta a la necesidad en cuestión llamando al 602-222-9444, en forma gratuita al 1-800-631-1314, o TTY en forma gratuita al 1-800-327-9254. La Línea para Casos de Crisis está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana para cualquier persona que experimente una crisis de salud mental.

Puede elegir cualquier hospital u otro establecimiento para recibir atención de emergencia. No obstante, dentro de la red de Magellan de Arizona, existen determinados establecimientos de emergencia que podrían ser más adecuados para usted. Entre estos se encuentran los siguientes:

### Emergencias Psiquiátricas de Adultos:

Centro de Cuidado Psiquiátrico Urgente (UPC, por sus siglas en inglés) de Connections AZ  
903 N. 2nd St.  
Phoenix, AZ 85004  
Teléfono: 602-416-7600

Centro de Respuesta de Recuperación (antes denominado Centro de Recuperación Psiquiátrica e Innovaciones [META] West [PRC-West, por sus siglas en inglés])  
11361 N. 99th Ave., Ste. 402  
Peoria, AZ 85345  
Teléfono: 602-650-1212, luego pulse 2

### Emergencias por Abuso de Sustancias en Adultos:

Centro de Recuperación de las Adicciones del Área Central de la Ciudad (CCARC, por sus siglas en inglés) de Community Bridges  
2770 E. Van Buren St.  
Phoenix, AZ 85008  
Teléfono: 1-877-931-9142

Centro de Recuperación de las Adicciones de East Valley (EVARC, por sus siglas en inglés) de Community Bridges  
506 S. Bellview  
Mesa, AZ 85204  
Teléfono: 1-877-931-9142

### Emergencias Psiquiátricas y por Consumo de Sustancias en Niños y Adolescentes:

St. Luke's Behavioral Health Center (Centro de salud mental: únicamente servicios para niños y adolescentes)  
1800 E. Van Buren St.  
Phoenix, AZ 85006  
Teléfono: 602-251-8535

Para situaciones de salud mental que no pongan en peligro la vida, llame a Magellan of Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831.

Servicio de transportación para una emergencia de salud mental podría estar disponible si llama a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TTY al 1-800-424-9831.

Quizá necesite servicios de salud mental mientras esté fuera de su hogar y fuera del área de servicio de Magellan de Arizona. A esto se le llama “cuidado fuera del área.” El cuidado fuera del área incluye solamente servicios de salud mental de emergencia a menos que Magellan de Arizona apruebe otros servicios. Usted tiene derecho a acudir a cualquier hospital u otra instalación médica para cuidados de emergencia. Si usted quiere recibir servicios de salud mental que no son de emergencia fuera del área de servicio de Magellan de Arizona, por favor llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TTY al 1-800-424-9831.

Si necesita cuidado fuera del área:

- Vaya al hospital o centro de crisis y pida ayuda;
- Pídale al hospital o centro de crisis que se comunique con Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TTY al 1-800-424-9831;
- El hospital o centro de crisis se comunicará con Magellan de Arizona para aprobar la continuación de servicios de salud mental.

Si usted experimenta una condición de salud de emergencia, existen servicios de emergencia disponibles para usted. Los servicios de salud de emergencia no necesitan aprobación.

## ¿Qué clase de recursos están disponibles?

Hay organizaciones locales y nacionales que proporcionan recursos para personas con necesidades de salud mental y miembros de la familia encargados del cuidado de personas con necesidades de salud mental. Estas son algunas de ellas:

### **NAMI Arizona (Alianza Nacional para las Enfermedades Mentales de Arizona/Nacional Alliance on Mental Illness of Arizona)**

Teléfono: 602-244-8166 o al 1-800-626-5022

Sitio en Internet: <http://www.namiaz.org>

NAMI Arizona mantiene una línea de ayuda que brinda información sobre enfermedades mentales, remisiones para tratamiento, servicios comunitarios y conexiones con consumidores locales y grupos de auto ayuda familiar a través de Arizona. NAMI Arizona proporciona apoyo emocional, educación y abogacía para personas de todas las edades, que se ven afectadas por enfermedades mentales.

*Capítulos locales de la Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI, por sus siglas en inglés):*

NAMI West Valley

P.O. Box 5216

Sun City, AZ 85376

Teléfono: 623-546-4011

Sitio en Internet: [http://www.chamberorganizer.com/northwestvalleychamber/mem\\_NAMI](http://www.chamberorganizer.com/northwestvalleychamber/mem_NAMI)

NAMI Phoenix

10810 N. Tatum Blvd., #102-PMB 325

Phoenix, AZ 85028

Teléfono: 602-374-7439

Sitio en Internet: [www.namiphoenix.org](http://www.namiphoenix.org)

NAMI East Valley

P.O. Box 27244

Tempe, AZ 85285

Teléfono: 480-694-8782

Sitio en Internet: [www.namieastvalley.org/](http://www.namieastvalley.org/)

NAMI Southeast Valley

P.O. Box 24697

Tempe, AZ 85285

Teléfono: 480-277-6628

Sitio en Internet: [www.namisoutheastvalley.org/](http://www.namisoutheastvalley.org/)

### **Centro para la Ley de Discapacidad de Arizona – Salud Mental/Arizona Center for Disability Law – Mental Health**

Teléfono: 602-274-6287 (Phoenix servicio de voz o TTY); 1-800-927-2260 (Para todo el estado excepto en Phoenix)

Sitio en Internet: <http://www.acdl.com/mentalhealth.html>

El Centro para la Ley de Discapacidad de Arizona es un Sistema de Protección y Defensa diseñado a nivel federal para el Estado de Arizona. Los Sistemas de Protección y Defensa a través de los Estados Unidos aseguran que los derechos humanos y civiles de las personas con discapacidades estén protegidos. Los Sistemas de Protección y Defensa también están autorizados para buscar soluciones legales y administrativas en favor de las personas con discapacidades para asegurar el cumplimiento de sus derechos constitucionales y reglamentarios de acuerdo con los derechos estatutarios.

### **Niños con Enfermedades Mentales en Situaciones de Riesgo/Mentally Ill Kids in Distress (MIKID)**

Teléfono: 602-253-1240; 520-882-0142 (Tucson); 928-726-2191 (Yuma); 928-245-4955 (en los condados Navajo y Apache) 1-800-356-4543 (Línea gratuita).

Sitio en Internet: <http://www.mikid.org/>

MIKID proporciona apoyo y asistencia a familias en Arizona con niños, jóvenes y adultos jóvenes con problemas de salud mental. MIKID ofrece información sobre asuntos de los niños, acceso al Internet para padres, recomendaciones de recursos, grupos de apoyo, conferencias educativas, ayuda en días festivos y cumpleaños para niños que se encuentran ubicados fuera de su hogar, y mentores voluntarios de padres a padres.

### **División de Servicios de Salud Mental/Division of Behavioral Health Services**

150 N. 18th Avenue, 2nd Floor

Phoenix, AZ 85007

Teléfono: 602-364-4558

Personas con discapacidad auditiva pueden comunicarse con el Servicio Relay de Arizona/Arizona Relay Service al 711 o 1-800-367-8939 si necesita ayuda para comunicarse con la División de Servicios de Salud Mental.

Sitio en Internet: <http://www.azdhs.gov/bhs/>

El Departamento de Servicios de Salud/Department of Health Services en la División de Servicios de Salud Mental/Division of Behavioral Health Services (ADHS/DBHS, por sus siglas en inglés) es la agencia estatal que regula el uso de fondos federales y estatales para proveer servicios de salud mental. Algunas oficinas dentro de DBHS le pueden prestar ayuda adicional:

*DBHS servicios para miembros:* 602-364-4558 o 1-800-421-2124

#### *Oficina de Derechos Humanos:*

Condados Maricopa, Pinal, o Gila: 602-364-4585 o 1-800-421-2124

Condados Pima, Santa Cruz, Cochise, Graham, Greenlee, Yuma o La Paz: 520-770-3100 o 1-877-524-6882

Condados Mohave, Coconino, Yavapai, Navajo y Apache: 1-928-214-8231 o 1-877-744-2250

*Coordinador del Comité de Derechos Humanos:* 602-364-4577 o 1-800-421-212

### **Oficina de Otorgamiento de Licencias para Servicios de Salud Mental/ Office of Behavioral Health Licensure (OBHL)**

150 N. 18th Avenue, #410

Phoenix, AZ 85007

Teléfono: 602-364-2595

Sitio en Internet: <http://www.azdhs.gov/als/behavior/index.htm>

La Oficina de Otorgamiento de Licencias para Servicios de Salud Mental expide licencias y supervisa los centros de salud mental en todo el estado. Allí se investigan las quejas contra los centros que prestan servicios de salud mental y se realizan inspecciones en dichas instalaciones.

### **Servicios de Protección para Adultos/Adult Protective Services**

(APS, por sus siglas en inglés)

Departamento de Seguridad Económica/Department of Economic Security  
Administración para Adultos y la Vejez/Aging and Adult Administration

1789 W. Jefferson Street, Site Code 950A

Phoenix, AZ 85007

Teléfono: 602-542-4446

Sitio en Internet: <https://www.azdes.gov/aaa/programs/aps/>

Se pueden presentar denuncias de abuso, negligencia y descuido de los adultos discapacitados y vulnerables de Arizona, las 24 horas del día, los 7 días de la semana en la línea directa del estado, 1-877-SOS-ADULT (1-877-767-2385); 1-877-815-8390 (TDD).

### **Servicios de Protección Infantil/Child Protective Services**

(CPS, por sus siglas en inglés)

P.O. Box 44240

Phoenix, AZ 85064-4240

Línea gratuita: 1-888-SOS-CHILD (1-888-767-2445)

Sitio en Internet: [https://www.azdes.gov/child\\_protective\\_services/](https://www.azdes.gov/child_protective_services/)

El programa de Servicios de Protección Infantil recibe, selecciona e investiga alegatos de maltrato infantil y negligencia, realiza evaluaciones de la seguridad de los niños, analiza el riesgo inminente de daños a los niños y evalúa las condiciones que respaldan o rechazan el supuesto maltrato o negligencia y la necesidad de intervención de emergencia.

### **El Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona/ Arizona Health Care Cost Containment System**

(AHCCCS, por sus siglas en inglés)

801 E. Jefferson, MD 3400

Phoenix, AZ 85034

Phone: 602-417-7000

Sitio en Internet: <http://www.MyAHCCCS.com/>

El Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona / The Arizona Health Care Cost Containment System (Se escribe AHCCCS y se pronuncia “axes”) es el programa de Medicaid de Arizona. AHCCCS monitorea contratistas de planes de salud en la entrega de cuidados de salud para personas y familias que califican para el programa de Medicaid y otros programas de asistencia médica. AHCCCS también contrata con la División de Servicios de Salud Mental para la cobertura de servicios de salud mental.

### **Centro de Participación Familiar**

1430 E. Indian School Rd., Ste. 110

Phoenix, AZ 85014

Teléfono: 602-288-0155

Sitio en Internet: [www.familyinvolvementcenter.org](http://www.familyinvolvementcenter.org)

El Centro de Participación Familiar (FIC, por sus siglas en inglés) es una organización dirigida por padres que puede resultar útil cuando los niños y los jóvenes presentan conductas en el hogar, la escuela o en otros entornos que son desconcertantes o difíciles de manejar. La misión del FIC es asistir y apoyar a las familias/los cuidadores, y ayudar a las personas encargadas de formular políticas, las agencias y los proveedores a transformar los sistemas para garantizar que los niños y los jóvenes con necesidades relacionadas con la salud mental tengan éxito en la escuela, vivan con sus familias, eviten las actividades delictivas y se conviertan en adultos estables y productivos. Para lograr esto, el FIC construye y unifica la voz de la familia para mejorar los servicios infantiles, aumenta la concientización pública sobre las necesidades, brinda capacitación a los miembros de familia para que sean voluntarios y oportunidades de empleo para ayudar a otras familias, arma asociaciones para profesionales y padres o jóvenes para que aprendan los unos de los otros, y facilita las conexiones entre padres y jóvenes para que tengan apoyo emocional y puedan aprender juntos.

### **Línea de Asistencia para Padres (PAL, por sus siglas en inglés)**

Se encuentra disponible apoyo telefónico de padre a padre en inglés y en español de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5 p.m., sin incluir días feriados. PAL está integrada por padres que han criado o que están criando actualmente, hijos con necesidades emocionales, del comportamiento y de salud mental. Los Padres Asociados de PAL están a su disposición para escuchar, proporcionar apoyo e información útil, analizar opciones, ofrecer incentivo y dar esperanza. Llame al 602-288-0155.

### **Información Comunitaria y Remisión/Community Information and Referral**

Información Comunitaria y Remisión es la fuente clave de información integrada que une a las personas con los servicios todos los días con facilidad, compasión y calidad, a fin de responder a las necesidades esenciales en Arizona. Información Comunitaria y Remisión ofrece una línea directa de ayuda las 24 horas gratuita y confidencial que presta servicio a todo Arizona, todos los días, durante todo el día. Puede comunicarse con la línea directa de ayuda las 24 horas llamando al 602-263-8856 desde cualquier lugar o al 1-800-352-3792 dentro de los códigos de área 520 y 928; o a la línea TTY disponible a través del Relay de Arizona al 1-800-367-8939 ó 7-1-1.

También puede tener acceso, en cualquier momento, a la base de datos de Información Comunitaria y Remisión, que contiene más de 2.800 agencias, incluidas las organizaciones sin fines de lucro, gubernamentales y privadas, los grupos de autoayuda, clubes municipales, asociaciones profesionales y mucho más, en [www.cir.org](http://www.cir.org).

### **Línea de llamadas directas**

Teléfono: 602-347-1100

Horario: Todas las noches de 4 p.m. a 12 a.m. Abierto los días feriados.

Sitio en Internet: [www.phxhope.org](http://www.phxhope.org)

La Línea de llamadas directas (operada por Visions of Hope Arizona) proporciona servicios telefónicos confidenciales de apoyo sin costo para personas que se sienten abrumadas o que simplemente necesitan hablar. La Línea de llamadas directas es una línea de apoyo telefónico amena, operada por especialistas en llamadas capacitadas que ofrecen apoyo de grupos paritarios no crítico y escuchan las preocupaciones de las personas que llaman de manera activa, y entienden las perspectivas de las personas que llaman porque también han experimentado problemas de salud mental.

### **Access Points de salud mental de adultos que funcionan las 24 horas del día, los 7 días de la semana**

#### **Community Bridges West Valley Access Point**

824 N. 99th Ave.

Avondale, AZ 85323

Teléfono: 1-877-931-9142 (línea de acceso a la atención las 24 horas)

Cerca del I-10 y Avenida 99.

Ingreso y evaluación: Una entrada principal al sistema de salud mental que ofrece evaluación para servicios continuos, intervención breve y coordinación de la atención a través de proveedores de la red contratados.

#### **Community Bridges West Valley Transition Point**

824 N. 99th Ave.

Avondale, AZ 85323

Teléfono: 1-877-931-9142 (línea de acceso a la atención las 24 horas)

Cerca del I-10 y Avenida 99.

Residencia por tiempo limitado de nivel III (de tres (3) a cinco (5) días): 16 camas para personas (de 18 años o más) que necesitan apoyo específico durante la noche o que planean una transición de regreso a la comunidad.

### **Centros de Recuperación Manejados por Pares**

Los centros de recuperación manejados por pares, patrocinados por Magellan, ofrecen a los individuos que reciben servicios para adultos una oportunidad de disfrutar de la compañía de otras personas y hacer amistades. Todos los centros ofrecen grupos de apoyo y talleres de recuperación.

La educación es una parte importante de la recuperación y del restablecimiento. Los centros de recuperación manejados por pares ofrecen clases para ayudar a los participantes a alcanzar las metas de recuperación, lo que incluye áreas como el desarrollo de habilidades para la computación y otros aspectos de la vida. Más abajo encontrará la ubicación y la información de contacto de cada centro. No dude en llamar directamente a los centros para obtener más información acerca de sus programas.

#### **C.H.E.E.R.S (Center 4 Health, Enlightenment, Enrichment, and Empowerment Renewal Services)**

1950 W. Heatherbrae Ave., Ste. 5  
Phoenix, AZ 85015  
Teléfono: 602-246-7607  
Sitio en Internet: [www.cheers.org](http://www.cheers.org)

#### **Visions of Hope of Arizona**

601 W. Hatcher  
Phoenix, AZ 85021  
Teléfono: 602-404-1555  
Sitio en Internet: [www.phxhope.org](http://www.phxhope.org)

#### **Recovery Empowerment Network of Maricopa County**

Múltiples centros en todo el Condado Maricopa  
Llame al 602-248-0368 para conocer la ubicación más cercana y pedir información

#### **Stand Together And Recover (STAR) East**

1310 W. University Dr.  
Mesa, AZ 85201  
Teléfono: 480-649-3642  
Sitio en Internet: [www.thestarcenters.org](http://www.thestarcenters.org)

#### **Stand Together And Recover (STAR) Central**

2144 E. Roosevelt St.  
Phoenix, AZ 85006  
Teléfono: 602-231-0071  
Sitio en Internet: [www.thestarcenters.org](http://www.thestarcenters.org)

#### **Stand Together And Recover (STAR) West**

605 N. Central Ave.  
Avondale, AZ 85323  
Teléfono: 623-932-2735  
Sitio en Internet: [www.thestarcenters.org](http://www.thestarcenters.org)

#### **Vive la Esperanza - Hope Lives**

39 East Jackson St., Ste.133  
Phoenix, AZ 85004  
Teléfono: 1-855-747-6522  
Sitio en Internet: [www.vivehopelives.org](http://www.vivehopelives.org)

Si quiere saber más sobre los recursos que están disponibles en su comunidad, puede llamar a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831.

## ¿Cómo puedo obtener información por escrito y servicios de interpretación oral en mi idioma?

Usted le puede pedir ayuda a Magellan de Arizona para asegurarse de:

- Que la información escrita esté disponible en su idioma o se pueda traducir a su lenguaje, para que usted la pueda entender;
- Que usted pueda localizar a los proveedores que hablan su idioma; y
- Que haya servicios de interpretación oral disponibles sin costo alguno para usted si es elegible para beneficios de AHCCCS y/o si a usted se le ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI, por sus siglas en inglés).

Llame al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831 para solicitar cualquiera de éstas opciones o visite [www.MagellanofAZ.com/CulturalCompetency](http://www.MagellanofAZ.com/CulturalCompetency) para solicitar más información.

## ¿Cuáles son mis derechos en relación con los Intérpretes del Lenguaje de Señas y el uso de aparatos auditivos si soy sordo o tengo problemas auditivos?

Si usted es sordo o tiene problemas auditivos, puede pedir que su proveedor de servicios le proporcione aparatos auditivos o le asigne un Intérprete de Lenguaje de Señas que esté capacitado para cumplir con sus necesidades. Es responsabilidad del proveedor de cuidado de salud proporcionar estos servicios, pero la solicitud se debe hacer de manera oportuna para que su proveedor de servicios pueda hacer los arreglos pertinentes.

Los aparatos auditivos incluyen transcripciones con aparatos computarizados, materiales escritos, aparatos o sistemas que le ayuden a oír, subtítulos y otros métodos efectivos para poner a disposición materiales auditivos a individuos que hayan perdido la audición.

Los Intérpretes del Lenguaje de Señas son profesionales capacitados que han sido certificados para proporcionar interpretación, usualmente en Lenguaje Americano de Señas (ASL, por sus siglas en inglés) para personas con problemas de audición. Para encontrar una lista de intérpretes capacitados y reglas y regulaciones relacionadas con la profesión de intérpretes en el Estado de Arizona, por favor visite La Comisión de Arizona para Personas Sordas o con Problemas de Audición/Arizona Commission for the Deaf and Hard of Hearing, en el Sitio en Internet: [www.acdhh.org](http://www.acdhh.org) o llame al 602-542-3323 (V/VP); 602- 364-0990 (TTY); 800-352-8161 (V/TTY).

## ¿Cuáles son mis derechos en relación con información impresa si tengo una discapacidad visual?

Si usted tiene una discapacidad visual, puede pedirle a su proveedor que tenga disponible para usted en letra grande o formato agrandado éste manual para miembros, al igual que otros documentos tales como: avisos o formas de consentimiento entre otros. Su proveedor debe proporcionar éstos servicios, pero su solicitud se debe hacer de manera oportuna para que su proveedor de servicios pueda modificar los materiales para usted.

## **¿Cómo es que Magellan de Arizona se asegura de que mis valores y creencias están siendo considerados cuando me han sido ofrecidos los servicios y mientras que he estado recibiendo servicios?**

Sus tradiciones, su herencia, sus creencias religiosas o espirituales, el lenguaje y otros aspectos de la vida que usted valora con gran importancia para sí o para su familia, define quien es usted y es parte de su “cultura.” Magellan de Arizona anima a sus proveedores a entender la cultura de cada una de las personas que reciben servicios, de tal manera que Magellan de Arizona pueda entenderlos, mantenerlos en el sistema y tratarlos adecuadamente. Su proveedor le pedirá que comparta ésta información para así poderle ayudar a determinar el mejor plan de tratamiento para usted o el miembro de su familia que lo necesita. Es muy importante que usted ayude a su proveedor de servicios a comprender lo que es valioso para usted y su familia, pues esto servirá para identificar servicios dirigidos a suplir sus necesidades específicas.

Asegúrese de discutir con su proveedor lo que usted y su familia, consideran es más importante, cuando se esté determinando su tratamiento y discutiendo sus metas. Si su proveedor de servicios entiende lo que usted quiere lograr, será más fácil que le ayuden a alcanzar sus metas.

Magellan de Arizona trabaja con sus proveedores para comprender mejor las diferentes culturas y así, proveer los servicios de manera que sea sensible a la cultura. Usted puede ver el plan de Competencia Cultural de Magellan de Arizona en la página en Internet [www.MagellanoofAZ.com/CulturalCompetency](http://www.MagellanoofAZ.com/CulturalCompetency).

## **¿Qué es cuidado administrado?**

En Arizona, los servicios públicos de salud mental se proporcionan a través de un modelo de Cuidado Administrado. Esto significa que las personas que obtengan servicios de salud mental escogen a un proveedor que forma parte de un sistema. Las Autoridades Regionales de Salud Mental/Regional Behavioral Health Authorities (RBHAs) y las Autoridades Regionales Tribales de Salud Mental/Tribal Regional Behavioral Health Authorities (TRBHAs) tienen que asegurar que los servicios de salud mental estén disponibles para sus miembros. Los miembros son personas inscritas con Magellan de Arizona.

Además de asegurarse que los servicios estén disponibles, Magellan de Arizona debe supervisar la calidad del cuidado que se les da a los miembros y administrar su costo.

Para saber más sobre el sistema de prestación de servicios de salud mental de Arizona puede visitar el sitio en Internet del Departamento de Servicios de Salud de Arizona/División de Servicios de Salud Mental en el sitio en Internet <http://www.azdhs.gov/bhs/>.

## **¿Cómo me puedo poner en contacto con Servicios para Miembros de Magellan de Arizona?**

Los Servicios para Miembros están disponibles para ayudar a contestar sus preguntas. Los Servicios para Miembros le pueden ayudar a:

- Saber cómo hacerse miembro y obtener servicios de salud mental;
- Saber que servicios puede obtener;
- Encontrar a un proveedor, incluyendo los proveedores que proporcionan servicios después del horario normal;
- Obtener respuestas para sus preguntas; y
- Presentar una queja o hacer un comentario positivo sobre los servicios.

Los Servicios para Miembros de Magellan de Arizona están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana.

Para ponerse en contacto y pedir ayuda a Los Servicios para Miembros de Magellan de Arizona por favor llame al: 1-800-564-5465 o a nuestro número de TTY al 1-800-424-9831.

Las oficinas de Magellan de Arizona están ubicadas en: 4801 E. Washington St., Phoenix, AZ 85034.

## ¿Qué sucede después de que me sea asignada una T/RBHA o que esté inscrito con Magellan de Arizona?

Las personas que son elegibles para recibir servicios de salud mental a través de AHCCCS son asignadas a una Autoridad Regional o Tribal de Salud Mental, basado en donde la persona reside. Los Indígenas Americanos, sin embargo, que han sido asignados a una TRBHA, pueden tener la opción de escoger si desean recibir los servicios ya sea de una TRBHA o de una RBHA. Usted ha sido asignado a Magellan de Arizona porque usted reside en el área de servicios de Magellan de Arizona. Usted continuará recibiendo servicios de Magellan de Arizona, a menos que usted se mueva a otra área dentro del estado en donde Magellan de Arizona no preste los servicios. Las personas que no sean elegibles para recibir servicios de AHCCCS serán inscritos en una T/RBHA para recibir servicios de salud mental. La inscripción en una T/RBHA también se basa en el lugar que la persona reside.

Si usted es un Nativo Americano y prefiere recibir servicios de una T/RBHA en lugar de Magellan de Arizona, por favor llame a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800 564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831 para coordinar la transferencia.

### ¿Cómo recibo los servicios?

Magellan de Arizona desea que usted tenga opciones de proveedores que presten servicios en la comunidad donde vive, trabaja y juega. Deseamos que tenga un proveedor que comprenda sus necesidades y deseos especiales, incluidos el sexo del proveedor (masculino o femenino), la especialidad (tipo de tratamiento brindado), los idiomas y la ubicación.

Después de inscribirse, usted elegirá una organización de red de proveedores (PNO, por sus siglas en inglés) o un proveedor calificado de servicios (QSP, por sus siglas en inglés) según sus necesidades individuales. Su proveedor le asignará un representante de salud mental que lo asistirá en la coordinación de su atención. A continuación, encontrará información sobre cómo elegir un proveedor para adultos y niños. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465, TTY 1-800-424-9831.

### Elección del Proveedor: Adultos

Todos los adultos que reciben servicios y sus familias son atendidos por una de cuatro Organizaciones de Red de Proveedores (PNO, por sus siglas en inglés) o por un proveedor calificado de servicios que forma parte de la red

de Magellan. Los adultos pueden elegir una PNO o un proveedor del cual desearían recibir servicios o transferirse de una PNO o de un proveedor a otro llamando a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465, TTY 1-800-424-9831.

Si usted recibe servicios de salud mental en general/de abuso de sustancias, será atendido por uno o más de nuestros proveedores calificados de servicios. Para obtener una lista completa de los proveedores contratados de Magellan, visite [www.MagellanofAZ.com/Directory](http://www.MagellanofAZ.com/Directory) o llame a Servicios para Miembros al 1-800-564-5465, TTY 1-800-424-9831.

Si usted reúne los requisitos para recibir servicios de enfermedad mental grave (SMI, por sus siglas en inglés), hay cuatro PNOs de adultos en la Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA, por sus siglas en inglés) para el centro de Arizona que pueden atenderlo. Las cuatro son organizaciones locales dirigidas por la comunidad dentro del Condado Maricopa: Southwest Network, CHOICES Network of Arizona, People of Color Network y Partners In Recovery.

Southwest Network, Inc.  
2770 N. Central Ave., Ste. 1050  
Phoenix, AZ 85004  
Teléfono: 602-266-8402  
Sitio en Internet: [www.southwestnetwork.org](http://www.southwestnetwork.org)

CHOICES Network of Arizona, Inc.  
3003 N. Central Ave., Ste. 305  
Phoenix, AZ 85012  
Teléfono: 602-952-3400  
Sitio en Internet: [www.choicesnetwork.org](http://www.choicesnetwork.org)

People of Color Network  
77 E. Thomas Road, Ste. 230  
Phoenix, AZ 85012  
Teléfono: 602-253-3084  
Sitio en Internet: [www.pocn.com](http://www.pocn.com)

Partners In Recovery  
924 N. Country Club Drive  
Mesa, AZ 85201  
Teléfono: 602-650-1212  
Sitio en Internet: [www.partnersinrecovery.us.com](http://www.partnersinrecovery.us.com)

## Elección del Proveedor: Niños y Adolescentes

Hay tres PNOs infantiles en la RBHA para el centro de Arizona. Las tres son organizaciones locales dirigidas por la comunidad: Southwest Network, People of Color Network y Quality Care Network. Todos los niños y adolescentes que reciben servicios y sus familias son atendidos por una de estas tres redes. Los niños y sus familias pueden elegir una red de la que desearían recibir servicios o transferirse de una red a otra llamando a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465, TTY 1-800-424-9831.

### Southwest Network, Inc.

2770 N. Central Ave., Ste. 1050  
Phoenix, AZ 85004  
Teléfono: 602-304-0014  
Sitio en Internet: [www.southwestnetwork.org](http://www.southwestnetwork.org)

### Quality Care Network, Inc.

5326 E. Washington St., Building B  
Phoenix, AZ 85034  
Teléfono: 1-888-628-7558 o 602-773-4900  
Sitio en Internet: [www.qcnaz.com](http://www.qcnaz.com)

### People of Color Network, Inc.

77 E. Thomas Road, Ste. 230  
Phoenix, AZ 85012  
Teléfono: 602-253-3084  
Sitio en Internet: [www.pocn.com](http://www.pocn.com)

Después de que se le haya asignado a Magellan de Arizona, usted será parte de un “equipo” para ayudarle a identificar sus necesidades de salud mental y a obtener servicios de salud mental. Al referirse a estos equipos se usa la expresión, equipos clínicos, o más específicamente, equipos del niño y la familia y equipos clínicos para adultos.

## ¿Qué es un equipo del niño y la familia?

El equipo del niño y la familia (CFT, por sus siglas en inglés) es un grupo definido de personas que incluye, como mínimo, el niño y su familia, un representante de salud mental, y cualquier persona importante en la vida del menor y quienes han sido identificados e invitados a participar junto con el menor y su familia. Esto incluye, por ejemplo, maestros, familiares políticos o lejanos, amigos, personas que brindan apoyo a la familia, proveedores de salud, entrenadores, proveedores de recursos para la comunidad,

representantes de iglesias o congregaciones, sinagogas y mezquitas, agentes de otras agencias como el Servicio de Protección a Menores (CPS) o la división de Discapacidades del Desarrollo (DDD) etc. El tamaño, el alcance y la intensidad de la participación de los miembros están determinados por los objetivos establecidos por el niño, las necesidades de la familia que se proveen para el niño, y por lo cual se requiere que éstas personas desarrollen un plan de servicios eficaz, y de esa forma, se pueden expandir y contratar como sea necesario para que el plan sea exitoso en beneficio del niño.

## ¿Qué es un equipo clínico para adultos?

Un grupo de individuos trabajando juntos, quienes están activamente involucrados en la evaluación inicial, la planeación del servicio y la entrega del servicio para la persona beneficiaria de los servicios. Como mínimo, el equipo consiste en la persona beneficiaria, su guardián (si es aplicable), y un representante de salud mental calificado. El equipo puede incluir a su vez, miembros de la familia, proveedores de servicios de salud física, mental o de servicios sociales, representantes de otras agencias que sirven a la persona, profesionales que representan disciplinas relativas a las necesidades de la persona, u otras personas identificadas por el beneficiario.

Usted puede cambiar su equipo, si así lo desea, para suplir sus necesidades y alcanzar las metas que se ha propuesto.

## ¿Qué son las “mejores prácticas” en la salud mental y cómo afectan las mejores prácticas los servicios que yo recibo?

Tanto ADHS/DBHS como su T/RBHA crean y apoyan las “mejores prácticas” en el cuidado de salud mental. Las mejores prácticas son maneras de prestarle los servicios que han demostrado ser útiles, con base en investigación y evaluación de éstas prácticas. Puede conocer más acerca de estas mejores prácticas al visitar los sitios en Internet de ADHS/DBHS y T/RBHA. ADHS/DBHS tiene enlaces en línea con documentos de orientación clínica y protocolos de práctica clínica en <http://www.azdhs.gov/bhs/4providers.htm>.

Magellan de Arizona lista nuestros protocolos de prácticas clínicas en nuestro sitio en Internet en: <http://www.MagellanofAZ.com/mypage-en-for-providers/providing-care.aspx>.

Si desea recibir esta información por correo, comuníquese con Magellan de Arizona al 1-800-564-5465, TTY 1-800-424-9831. Las mejores prácticas cambian con el tiempo. Consulte los sitios en Internet de ADHS/DBHS y de sus Representantes de las Autoridades Regionales/Tribales de Salud

Mental (T/RBHA, por sus siglas en inglés) para obtener actualizaciones, o comuníquese con sus T/RBHA para obtener más información.

Consulte los sitios en Internet de ADHS/DBHS y de su T/RBHA para las actualizaciones o comuníquese con su T/RBHA para obtener información adicional.

### **¿Qué es una red de proveedores?**

Una red de proveedores es un grupo de proveedores de servicios contratados por la Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA, por sus siglas en inglés) con el fin de brindar servicios de cobertura de salud mental integral, personalizada y bien coordinada, destinada a adultos y niños. Magellan contrata a los proveedores tomando en cuenta los valores de las elecciones de los individuos que reciben servicios, la diversidad cultural, y la recuperación y el restablecimiento de los adultos, los niños y sus familias. La red de proveedores de Magellan de Arizona incluye tanto organizaciones de red de proveedores (PNO, por sus siglas en inglés) como proveedores calificados de servicios (QSP, por sus siglas en inglés).

Una lista de todos los proveedores disponibles, sus ubicaciones, números de teléfono y lenguajes en los que le pueden ayudar se puede encontrar en el sitio en Internet [www.MagellanofAZ.com/Directory](http://www.MagellanofAZ.com/Directory). Si no tiene acceso a Internet en su casa, normalmente puede encontrar acceso gratis en las bibliotecas. También puede obtener una copia en papel de la lista de proveedores sin costo, llamando a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831.

Quizá algunos proveedores ya no acepten nuevos pacientes. Para saber cuáles proveedores de la red de Magellan de Arizona ya no están aceptando nuevos pacientes, llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831.

Si necesita servicios de urgencia o de crisis, comuníquese con la Línea para Casos de Crisis de Magellan de Arizona (operada por la Red de Respuesta en Casos de Crisis), a fin de recibir asistencia para identificar y asegurarse de recibir los servicios adecuados para responder en forma correcta a la necesidad en cuestión llamando al 602-222-9444, en forma gratuita al 1-800-631-1314, o TTY en forma gratuita al 1-800-327-9254. La línea para casos de crisis está disponible las 24 horas del día, siete días a la semana, para cualquier persona que tenga una crisis de salud mental.

Usted puede escoger cualquier hospital o cualquier otro centro de cuidado de emergencia. Sin embargo, hay ciertos centros de emergencia dentro de la red de Magellan de Arizona que pueden ser más convenientes para su uso. Estos incluyen:

#### **Emergencias Psiquiátricas de Adultos:**

Centro de Cuidado Psiquiátrico Urgente (UPC, por sus siglas en inglés) de Connections AZ  
903 N. 2nd St.  
Phoenix, AZ 85004  
Teléfono: 602-416-7600

Recovery Response Center (antes denominado Centro de Recuperación Psiquiátrica e Innovaciones [META] West [PRC-West, por sus siglas en inglés])  
11361 N. 99th Ave., Ste. 402  
Peoria, AZ 85345  
Teléfono: 602-650-1212, luego pulse 2

#### **Emergencias por Abuso de Sustancias en Adultos:**

Centro de Recuperación de las Adicciones del Área Central de la Ciudad (CCARC, por sus siglas en inglés) de Community Bridges  
2770 E. Van Buren St.  
Phoenix, AZ 85008  
Teléfono: 1-877-931-9142

Centro de Recuperación de las Adicciones de East Valley (EVARC, por sus siglas en inglés) de Community Bridges  
506 S. Bellview  
Mesa, AZ 85204  
Teléfono: 1-877-931-9142

#### **Emergencias Psiquiátricas y por Consumo de Sustancias en Niños y Adolescentes:**

St. Luke's Behavioral Health Center (Centro de salud mental: únicamente servicios para niños y adolescentes)  
1800 E. Van Buren St.  
Phoenix, AZ 85006  
Teléfono: 602-251-8535

La red de Magellan de Arizona también incluye farmacias donde puede surtir sus recetas de medicamentos. Estas incluyen: Basha's Pharmacy, CVS, Fry's Pharmacy, Osco Drug and Safeway Pharmacy. Usted puede encontrar una farmacia en la red de Magellan cerca de usted, visitando el sitio en Internet de Magellan de Arizona, [www.MagellanofAZ.com/Pharmacy](http://www.MagellanofAZ.com/Pharmacy) y haga clic en la herramienta "Find a Pharmacy" o llame a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831.

### **¿Cómo escojo a un proveedor?**

Una red de proveedores es un grupo de proveedores que trabajan con una T/RBHA y están disponibles para proporcionar servicios de salud mental. Magellan de Arizona le ayudará a escoger a un proveedor de la red de proveedores. Si usted quiere seleccionar un proveedor basado en su conveniencia, ubicación o preferencia cultural, por favor informe al área de servicios para miembros de Magellan de Arizona. Usted va a necesitar contactar al proveedor para hacer, cambiar o cancelar sus citas. Si necesita ayuda para hacer una cita, llame a los Servicios para Miembros de Magellan de Arizona.

Si usted no está satisfecho con su proveedor actual llame a los Servicios para Miembros de Magellan de Arizona para discutir otras opciones disponibles.

Si usted está recibiendo servicios para el abuso de sustancias los cuales son financiados por el Subsidio Federal para la Prevención y el Tratamiento del Abuso de Sustancias/Substance Abuse Prevention and Treatment Federal Block Grant (SAPT, por sus siglas en inglés), tiene el derecho de recibir servicios de un proveedor con cuyo carácter religioso usted no se opone. Si se opone al carácter religioso de su proveedor de servicios para el abuso de sustancias, puede pedir una referencia a otro proveedor de tratamiento para el abuso de sustancias. Usted recibirá una cita con el nuevo proveedor dentro de los siete (7) días siguientes a su petición, o antes, si su condición de salud mental lo requiere. El nuevo proveedor debe estar disponible para usted y proporcionarle servicios para el abuso de sustancias que sean similares a los servicios que estaba recibiendo con su proveedor anterior.

### **¿Tengo que pagar por los servicios de salud mental que reciba?**

Los servicios que cubren el Título XIX (Medicaid) y el Título XXI (KidsCare) se pagan a través del Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona (AHCCCS, por sus siglas en inglés), la agencia estatal de Medicaid. A las personas elegibles para estos programas algunas veces se les llama: elegibles para AHCCCS. A las personas elegibles para AHCCCS no se les puede cobrar por los servicios de salud mental cubiertos, con excepción de los copagos que se apliquen como se describe abajo.

#### **Copagos para AHCCCS**

A algunas personas que reciben beneficios de Medicaid a través de AHCCCS, se les solicita que paguen copagos por algunos de los servicios médicos que reciben de AHCCCS.

A las siguientes personas, nunca se les solicita que paguen copagos:

- Niños menores de 19 años;
- Personas a quienes se les ha determinado con una enfermedad mental grave (SMI) por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona;
- Personas hasta la edad de 20 años, elegibles para recibir servicios del Programa de Servicios de Rehabilitación para Niños;
- Personas que están en hogares de reposo, instalaciones residenciales como un Hogar de Vida Asistida (Assisted Living Home) o que reciben Servicios con Base en el Hogar o la Comunidad tales como cuidados de un ayudante o la enfermería domiciliaria;
- Personas que reciben cuidados de hospicio, conocidos en inglés como Hospice Care.

Adicionalmente, los copagos nunca serán cobrados a nadie por los siguientes servicios:

- Hospitalizaciones;
- Servicios de Emergencia;
- Servicios de planeación familiar y suministros;
- Servicios de cuidado de salud relacionados con el embarazo, que incluyen tratamiento para dejar de fumar para mujeres embarazadas;
- Servicios pagados a una tasa por cada servicio prestado.

## Cuota mínima de Copagos para algunos de los programas de AHCCCS

A la mayoría de personas que obtienen beneficios a través de AHCCCS se les solicita pagar las siguientes cuotas mínimas como copagos por servicios médicos:

Prescripciones/recetas médicas.	\$2.30
Servicios ambulatorios de terapia física, ocupacional y del lenguaje.	\$2.30
Visitas al médico y otras visitas de consulta externa para evaluación y manejo de su caso.	\$3.40

Los proveedores de servicios médicos le solicitarán el pago de estos montos, pero NO le negarán servicios si usted no los puede pagar.

## Personas que deben pagar copagos

### Familias con niños que no son elegibles, debido a sus ingresos

Si una familia ya no es elegible para ningún programa bajo AHCCCS debido a sus altos ingresos recibidos por concepto de trabajo, ellos aún podrían recibir beneficios de AHCCCS a través del programa de Asistencia Médica de Transición (TMA, por sus siglas en inglés). Las personas en TMA tienen que pagar copagos más altos por algunos servicios médicos y deberán pagar estos copagos para poder recibir éstos servicios.

Las familias que reciben beneficios de TMA tienen que pagar las siguientes tarifas como copagos:

Prescripciones/recetas médicas.	\$2.30
Visitas al médico y otras visitas de consulta externa para evaluación y manejo de su caso.	\$4.00
Servicios ambulatorios de terapia física, ocupacional y del lenguaje.	\$3.00
Servicios ambulatorios que no son de emergencia o procedimientos voluntarios quirúrgicos.	\$3.00

Las farmacias y los proveedores de servicios médicos pueden rehusarse a proveer servicios si los copagos no se realizan.

Una familia que recibe servicios de TMA no está obligada a hacer los copagos, si el valor total de los copagos efectuados es de más del 5% del ingreso familiar bruto (ingreso antes de impuestos y deducciones) durante un trimestre calendario (enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre, y de octubre a diciembre).

Por ejemplo, si una familia tiene un ingreso bruto de \$3.000, entonces para los meses de enero, febrero y marzo, la mayoría de copagos que la familia deberá pagar es el 5% de \$3.000 = \$150. Si para febrero la familia ha pagado \$150 en copagos, la familia no tendrá que pagar más copagos por el resto del trimestre calendario.

Cuando una familia que recibe beneficios de TMA y piensa que ha pagado copagos que son equivalentes al 5% del ingreso trimestral total y AHCCCS no les ha informado de ésta situación, la familia deberá enviar copias de los recibos o cualquier otra prueba en donde se muestren las cantidades pagadas a AHCCCS a la siguiente dirección: Jefferson, Mail Drop 4600, Phoenix, Arizona 85034.

Si usted está en este programa pero sus circunstancias han cambiado, contacte a su oficina local de DES y pídale que revisen su elegibilidad.

## Otros adultos

Un adulto puede recibir beneficios de AHCCCS, a través del Programa de Cuidado de AHCCCS (AHCCCS Care). Un adulto está en dicho programa porque:

- No vive con un niño necesitado elegible para los servicios (Vea el Código Administrativo de Arizona R9-22-1427),
- No está embarazada, o
- No tiene 65 años de edad o más, o
- No está deshabilitado.

Las personas que están en el Programa de Cuidado de AHCCCS, tienen que pagar copagos más altos para algunos servicios médicos y deberán pagar dichos copagos para poder recibir los servicios. Las personas bajo el Programa de Cuidado de AHCCCS, deberán hacer los siguientes copagos para recibir los siguientes servicios:

Recetas genéricas y recetas de marca cuando no hay una genérica	\$4.00
Recetas de marca cuando hay una receta genérica que se puede usar	\$10.00
Uso de una sala de emergencias para una situación que no es de emergencia	\$30.00
Visitas al consultorio de un médico u otro proveedor para pacientes ambulatorios para evaluación y manejo de su cuidado	\$5.00

Los farmacéuticos y los proveedores médicos pueden negar los servicios si no se realizan los copagos.

Si sus circunstancias han cambiado y piensa que no le corresponde estar en el programa de Cuidado de AHCCCS, contacte a su oficina local de DES y pídale que revisen su elegibilidad.

### Copagos de ADHS/DBHS

A las personas que no califiquen para recibir servicios bajo los títulos XIX/XXI a quienes se les ha determinado con una enfermedad mental grave, puede que tengan que pagar por los servicios de salud mental que reciban. El valor del pago es una tarifa fija de \$3. Si usted tiene Medicare o seguro privado de salud, usted tendrá que pagar los \$3 de copago determinados por ADHS/DBHS, para recibir servicios que son cubiertos por ADHS/DBHS, o el copago que su seguro médico requiere para esos servicios (si es menor de \$3). En otras palabras, usted no tendrá que pagar un copago más alto por los servicios que AHDS/DBHS cubre, solo porque usted tenga otro seguro médico. Sin embargo, si usted está recibiendo estos servicios a través de su seguro médico, para servicios o medicamentos que AHDS/DBHS no cubre (vea el cuadro de servicios disponibles en la página 44 – 47), usted será responsable por el pago de los copagos o cualquier otro valor que su seguro médico requiera.

Un servicio que no está cubierto es aquel que no está disponible para usted. Es un servicio que su proveedor no estableció o aprobó o es un servicio que no está cubierto por la T/RBHA. Los servicios que obtenga fuera de la red de proveedores no serán cubiertos, a menos que haya sido remitido por su proveedor. Si obtiene un servicio que no está cubierto, quizá tenga que pagar por éste.

Antes de la cita para recibir los servicios Magellan de Arizona o su proveedor discutirá con usted cualquier pago que le corresponda.

## ¿Qué pasa si tengo seguro de salud?

Usted debe reportar cualquier seguro de salud que tenga, que no sea AHCCCS, a Magellan de Arizona o a su proveedor. Esto incluye Medicare. Las personas con seguro de salud deben usar los beneficios de ese seguro de salud antes de que Magellan de Arizona pague los servicios. A veces, Magellan de Arizona puede pagar por el costo de sus copagos, mientras el costo por el servicio cubierto lo paga su seguro de salud. Esto puede ocurrir incluso aunque usted obtenga servicios fuera de la red de proveedores de Magellan de Arizona.

Si hay algún cambio en su seguro de salud debe reportar el cambio inmediatamente a Magellan de Arizona o a su proveedor.

### Cobertura de Medicare

Algunas personas tienen seguro de salud de Medicare y de AHCCCS. Si usted tiene Medicare y AHCCCS, debe decirle a Magellan de Arizona o a su proveedor. Usted puede obtener algunos servicios de los proveedores de Medicare y algunos servicios de los proveedores de Magellan de Arizona. Tal vez usted tenga que usar Medicare para algunos servicios de salud mental antes de usar su seguro de salud de AHCCCS. Si usted se encuentra en el Programa de Ahorro de Costos (conocido en inglés como MCS) de Medicare, sus copagos, primas, y/o deducibles puede que tengan que ser pagados por usted. Magellan de Arizona o su proveedor le puede ayudar a encontrar cuáles servicios cubre Medicare y cuáles servicios le cubre el seguro de salud de AHCCCS.

En ocasiones, las personas con Medicare quieren obtener servicios de un proveedor que no trabaja con Magellan de Arizona. A esto se le llama obtener servicios fuera de la red de proveedores de Magellan de Arizona. Si decide obtener servicios de un proveedor fuera de la red de Magellan de Arizona, quizá tenga que pagar su copago de Medicare, prima y/o deducible. Esto no se aplica a servicios de emergencia, farmacia u otros servicios prescritos. Comuníquese con Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831 para más información sobre proveedores fuera de la red.

El 1º de enero de 2006 comenzó la cobertura de Medicamentos Recetados de Medicare Parte D/Medicare Part D Prescription Drug Coverage. AHCCCS no paga por los medicamentos recetados disponibles con Medicare Parte D para las personas que tienen Medicare y AHCCCS. Las Personas elegibles

para Medicare tienen que obtener sus recetas para medicamentos por medio de un Plan de Medicare Parte D de Medicamentos Recetados/Medicare Part D Prescription Drug Plan (PDP) o por el Plan de prescripción de medicamentos “Medicare Advantage/Medicare Advantage Prescription Drug Plan (MA-PD).” Estos planes cubren tanto los medicamentos de marca registrada como los medicamentos genéricos. Si usted tiene Medicare, pero no está inscrito en un Plan de Medicare Parte D de Medicamentos Recetados, AHCCCS no pagará por los medicamentos recetados que serían cubiertos por el Medicare Parte D. Es posible que deba pagar por sus medicamentos recetados usted mismo. Si tiene preguntas sobre este cambio puede llamar al 1-800-MEDICARE (TTY 1-877-486-2048) o visite el sitio en Internet [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov). Si quiere ayuda para escoger un plan, puede llamar a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TTY al 1-800-424-9831.

Es posible que Medicare Parte D y AHCCCS no paguen por algunos de los medicamentos recetados. Magellan de Arizona le puede ayudar a obtener los medicamentos recetados no cubiertos por Medicare Parte D. Puede contactar a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TTY al 1-800-424-9831 para consultar sobre ésta ayuda para solicitar los medicamentos de su Plan de Medicare Parte D.

### **El Programa de Subsidio de Ingresos Limitados/The Limited Income Subsidy Program (LIS)**

La Administración del Seguro Social/Social Security Administration (SSA) tiene un programa de Subsidio de Ingresos Limitados/Limited Income Subsidy Program (LIS) que proporciona ayuda para pagar el costo del beneficio de medicamentos recetados de Medicare Parte D. Este programa, también conocido como “ayuda extra” pagará en todo en o parte del premio mensual, el deducible anual y co-seguro. Sin embargo, la “ayuda extra” no cubre el copago de usted para el Medicare Parte D de Medicamentos Recetados.

Si usted tiene ambos seguros de AHCCCS y Medicare, no tiene que solicitar la “ayuda extra.” Usted recibirá una notificación de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid/Center for Medicare and Medicaid Services (CMS) indicándole que recibirá “ayuda extra” y que no tiene que solicitarla.

Si usted está en un Programa de Ahorro de Costos de Medicare/Medicare Cost Saving Program (MCS) no tiene que solicitar la “ayuda extra.” Entre los programas MCS se incluyen:

- QMB Únicamente (Beneficiario Calificado de Medicare/Qualified Medicare Beneficiary),
- SLMB Únicamente (Beneficiario de Medicare Especificado de Bajos Ingresos/Specified Low Income Medicare Beneficiary),
- QI-1 (Persona Calificada/Qualified Individual).

También recibirá una notificación de CMS indicándole que le fue aprobada la “ayuda extra” y que no tiene que solicitarla.

Otras personas tal vez podrán conseguir la “ayuda extra.” Si sus ingresos son menos que el 150% del Nivel de Pobreza Federal/Federal Poverty Level (FPL) y si usted no tiene AHCCCS o un programa de MCS, usted tiene que solicitar la “ayuda extra.” Hay varias formas de solicitar la “ayuda extra.” La Administración del Seguro Social/Social Security Administration (SSA) tiene una aplicación en papel en inglés y español. Usted puede llenar la aplicación y enviarla a SSA. También puede llamar al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778). Finalmente, puede solicitar la ayuda en el sitio en Internet de La Administración del Seguro Social <http://www.socialsecurity.gov>. Las solicitudes se encuentran disponibles en línea en 14 idiomas. Si necesita asesoría para solicitar la “ayuda extra” puede comunicarse con Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TTY al 1-800-424-9831.

## ¿Cuáles servicios de salud mental están disponibles para mí?

Los servicios de salud mental ayudan a la gente a pensar, sentir y actuar de forma sana. Hay servicios para problemas de salud mental y hay servicios para el abuso de sustancias.

Usted puede obtener servicios basado en tres cosas:

- Su necesidad,
- La cobertura de su seguro de salud; y
- La aprobación de su proveedor, si se requiere.

No todos los servicios están disponibles para todos los miembros. Si desea ver las pautas que se usan para determinar la admisión, estadía continua y el plan para dar de alta, comuníquese con Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831.

Usted decide junto con su proveedor de servicios o su equipo clínico\* cuáles servicios necesita. Quizá su proveedor o equipo clínico de Magellan de Arizona puede pedir la aprobación para un servicio para usted, pero la aprobación se le puede negar. Si se le niega una petición de servicios usted puede presentar una apelación. Para más información sobre cómo presentar una apelación, vea la sección llamada “¿Qué es una apelación y cómo presento una?”

Quizá usted y su proveedor no estén de acuerdo sobre los servicios que necesita. Si usted cree que necesita un servicio, pero su proveedor no, llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831.

La tabla en la siguiente páginas 44 – 47 enlista los servicios de salud mental disponibles y cualquier límite que puedan tener. Magellan de Arizona debe pagar sólo por los servicios de salud mental disponibles de la lista.

### Cobertura de servicios para Indígenas Americanos

Los Indígenas Americanos tienen opciones de donde obtener acceso a los servicios de salud mental, que incluye el recibir servicios a través de una de las Autoridades Regionales de Salud Mental (RBHA) que proporciona el servicio en el código postal donde usted reside o a través de una Autoridad

Tribal Regional de Salud Mental (TRBHA) que proporciona servicios a tribus específicas, o a través de servicios de salud Indígenas (IHS) y o establecimientos tribales 638 con programas de salud mental. Si usted recibe servicios a través de una RBHA o una TRBHA, estos servicios serán cubiertos por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona/ División de Servicios de Salud Mental (ADHS/DBHS). Si usted es elegible bajo los títulos XIX/XXI y recibe servicios a través de una IHS o de un Establecimiento Tribal 638, el Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona (AHCCCS) pagará por estos servicios. Sin importar quien pague por éstos servicios, su TRBHA o el IHS o el establecimiento tribal 638, coordinarán el cuidado que usted reciba para asegurarse de que reciba todos los servicios de salud mental necesarios.

Un establecimiento tribal 638 significa un establecimiento que es propiedad de y administrado por una Tribu Indígena Americana autorizada para proveer servicios de acuerdo con la Ley Pública 93-638 corregida. Un establecimiento tribal 638 puede que no proporcione todos los servicios de salud mental cubiertos, por lo que ADHS/DBHS es responsable por la cobertura de algunos servicios:

- Servicios de salud mental para personas remitidas fuera de la reservación desde un establecimiento IHS o un establecimiento tribal 638; y
- Servicios de emergencia de salud mental proveídos a los beneficiarios Indígenas Americanos en un establecimiento que no pertenece al IHS o un establecimiento tribal 638.

Si usted no está seguro acerca de las opciones que eligió o si tiene preguntas acerca de cómo se coordinan sus servicios de salud mental, usted puede comunicarse con Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831 para información adicional.

### Cobertura de Medicamentos

Magellan de Arizona tiene listas de medicamentos, llamadas formularios, que incluyen los medicamentos que están disponibles para usted a través de Magellan de Arizona. Usted puede encontrar el formulario de Magellan de Arizona y el Formulario de Medicamentos de ADHS/DBHS para las personas que no están cubiertas bajo los títulos XIX/XXI en el sitio de Internet [www.MagellanofAZ.com/Pharmacy](http://www.MagellanofAZ.com/Pharmacy) haciendo clic en la sección “Medication Formularies/Formulario de Medicamentos,” <http://azdhs.gov/bhs/updates/documents/NT19Forumulary.pdf>. Usted podría necesitar medicamentos que no se encuentran en los formularios, o usted podría necesitar aprobación para sus medicamentos.

\* Equipos clínicos incluye, ambos, el equipo del niño y la familia y el equipo clínico para adultos.

Este formulario de autorización previa se encuentra disponible en [www.MagellanofAZ.com/Pharmacy](http://www.MagellanofAZ.com/Pharmacy) haciendo clic en la sección “Prescriber Protocols” (protocolos de las personas que extienden recetas). La persona que extiende recetas puede enviar el formulario completado por fax al 1-866-498-0628.

Para solicitudes urgentes, pídale a la persona que extienda sus recetas que llame a la Línea de Ayuda para Farmacias de Magellan en forma gratuita al 1-800-790-1631. La decisión inicial se le notificará a la persona que realice sus recetas lo antes posible; a más tardar, 24 horas hábiles después de la solicitud. Si la solicitud no es aprobada, usted recibirá una notificación de resolución sobre cómo apelar la decisión en caso de necesitarlo. Para presentar una apelación, llame a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465, a nuestro número TTY al 1-800-424-9831 o escribanos completando el formulario PM 5.3.1, el formulario de apelación ante el Departamento de Salud de Arizona/División de Servicios de Salud Mental (ADHS/DBHS, por sus siglas en inglés) o el formulario de queja por Enfermedad Mental Grave (SMI, por sus siglas en inglés), que se encuentran en <http://www.azdhs.gov/bhs/provider/forms/pm5-3-1.pdf>, a más tardar, 60 días calendario después de la fecha de la notificación.

Después de revisar su apelación, Magellan le enviará la decisión por escrito en el término de 30 días de la fecha en que recibimos su solicitud de apelación. Si usted o su proveedor de atención de la salud consideran que su salud o su capacidad funcional se verán perjudicadas a menos que se tome una decisión en el término de tres días, usted o su proveedor de atención de la salud pueden solicitar a Magellan una revisión rápida llamando a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831 y solicitando una apelación expedita. Si Magellan acepta, podremos resolver su apelación en tres días hábiles. Si no coincidimos en que es necesario realizar una revisión rápida, Magellan le escribirá en el término de dos días y también procurará llamarlo. Luego, Magellan resolverá su apelación en el término de 30 días.

Usted puede recibir ayuda de otra persona para su apelación. Su médico u otro proveedor de atención de la salud pueden apelar por usted si escribe a Magellan para indicar que les da permiso. Si usted desea recibir ayuda legal con esta decisión, puede solicitarla comunicándose con el programa de ayuda legal del Condado Maricopa. También puede comunicarse con el Sistema Estatal de Protección y Apoyo, Centro para la Ley de Discapacidad, llamando al 1-800-927-2260 en Phoenix. Las personas que padecen

una Enfermedad Mental Grave (SMI) también pueden solicitar ayuda comunicándose con un defensor en la Oficina de Derechos Humanos llamando al 1-800-421-2124 o al 602-364-4585. Si tiene alguna pregunta acerca de cómo presentar una apelación o si necesita ayuda, puede llamar a Magellan al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831.

Si va a su farmacia y no puede obtener su medicamento(s), llame a Magellan al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831 para recibir ayuda.

### Poblaciones Especiales

Poblaciones especiales incluyen grupos de personas que son elegibles para recibir servicios financiados por subvenciones federales. Estas subvenciones del Gobierno Federal incluyen las siguientes: Prevención y Tratamiento de Abuso de Sustancias, conocido en inglés como SAPT, el Proyecto para Asistencia en la Transición de la Pobreza, conocido en inglés como PATH, y Los Servicios de Salud Mental Comunitarios conocido en inglés como CMHS. Los fondos de la subvención SAPT son usados para tratamiento a largo plazo y servicios de apoyo para recuperación, para las siguientes personas, en orden de prioridad

- Mujeres embarazadas/adolescentes que usan drogas inyectadas;
- Mujeres embarazadas/adolescentes que usan sustancias;
- Otras personas que consumen drogas inyectadas;
- Mujeres y adolescentes que usan sustancias y que tienen niños dependientes y sus familias, incluyendo mujeres que están a punto de recobrar la custodia de sus hijos; y
- *Dependiendo de la disponibilidad de fondos*—todas las otras personas que sufran de un trastorno por el abuso de sustancias, sin importar su género, o cómo consuman las sustancias.

La subvención PATH proporciona fondos para servicios a personas o familias quienes:

- Son indigentes o están en inminente peligro de convertirse en indigentes; y
- Se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave; o
- Tienen trastornos relacionados con el uso de sustancias y tienen una enfermedad mental grave.

Expansión de los esfuerzos de integrar a la comunidad, que incluye las siguientes poblaciones:

- Víctimas de violencia doméstica;
- Adultos mayores;
- Familias; y
- Jóvenes abandonados o que se han escapado de casa.

La subvención PATH proporciona los siguientes servicios y ayuda:

- Integración y educación comunitaria;
- Valoración y evaluaciones de campo;
- Ayuda en el proceso de inscripción;
- Ayuda para el transporte;
- Recibos de hotel en situaciones de emergencia;
- Ayuda para satisfacer necesidades básicas (ej. aplicar para AHCCCS, SSI/SSDI, estampillas para alimentos, coordinación para el cuidado de salud, etc.)
- Transición al sistema de manejo de caso de salud mental;
- Ayuda para obtener las prescripciones;
- Ayuda para ubicar estaciones para el frío o calor y estaciones de agua durante las alertas de extremo calor o frío;
- Ayuda para mudarse de casa; y
- Remisión para obtener servicios de alojamiento, ambos transicionales y permanentes.

La subvención para Servicios de Salud Mental Comunitarios conocida en inglés como CMHS, proporciona fondos para establecer o expandir servicios con base en la comunidad, para las personas que no califican bajo los títulos XIX/XXI los servicios de salud mental que son reembolsables para niños con Problemas Emocionales Graves (SED, por sus siglas en inglés) y adultos con enfermedades mentales graves (SMI).

### Cambios en los beneficios de AHCCCS y ADHS/DBHS

Este manual y los cuadros en las páginas 44 – 47 describen los servicios que puede obtener. Recibirá un aviso si hay cambios a los servicios que puede obtener. Este año, hay cambios en el cuidado de relevo. El cuidado de relevo se ofrece como un descanso temporal para que las personas encargadas del cuidado se tomen tiempo para ellos. El número de horas de cuidado de relevo disponibles para los adultos y niños que reciben beneficios de ALTCS o servicios de salud mental, se está reduciendo de 720 horas a 600 horas dentro de un periodo de 12 meses. Los 12 meses correrán del 1 de octubre al 30 de septiembre del siguiente año.

### ¿Puedo obtener transporte para ir a mi cita?

Usted puede conseguir transporte de ida y vuelta para recibir servicios que no sean de emergencia. Comuníquese con Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831 y pregunte si puede obtener transporte.

El transporte durante una emergencia no necesita aprobación previa. Llame a la Línea para Casos de Crisis de Magellan de Arizona (operada por la Red de Respuesta en Casos de Crisis), al 1-800-631-1314, o TTY en forma gratuita al 1-800-327-9254 para transporte en una emergencia o crisis.

## Servicios de Salud Mental Disponibles\*

Departamento de Servicios de Salud de Arizona,  
División de Salud Mental  
Magellan Health Services de Arizona

### SERVICIOS

SERVICIOS DE TRATAMIENTO	
Consejería y Terapia de Salud Mental	Individual
	De grupo
	Familiar
Evaluación de Salud Mental Preliminar, Evaluación de Salud Mental y Pruebas Especializadas de Salud	Evaluación de Salud Mental Preliminar
	Evaluación de Salud Mental
	Exámenes Especializados
Otro Profesional	Curación Tradicional
	Acupuntura Auricular
SERVICIOS DE REHABILITACIÓN	
Entrenamiento y Desarrollo de Habilidades	Individual
	De grupo
	Extendido
Rehabilitación Cognitiva	
Servicios de Prevención/Promoción de la Educación sobre la Salud Mental	
Servicios Psicoeducativos y Apoyo Continuo para mantener el empleo	Servicios Psicoeducativos
	Apoyo Continuo para mantener el empleo
SERVICIOS MÉDICOS	
Servicios de Medicamentos***	
Laboratorio, Radiología e Imágenes Médicas Reflejadas	
Administración Médica	
Terapia Electro-Convulsiva	
SERVICIOS DE APOYO	
Administración de Casos	
Cuidado Personal	

PERSONAS QUE NO ESTÁN CUBIERTAS  
BAJO LOS TÍTULOS XIX/XXI, A QUIENES  
SE LES HA DETERMINADO CON UNA  
ENFERMEDAD MENTAL GRAVE

NIÑOS Y ADULTOS BAJO LOS TÍTULOS XIX/XXI	PERSONAS QUE NO ESTÁN CUBIERTAS BAJO LOS TÍTULOS XIX/XXI, A QUIENES SE LES HA DETERMINADO CON UNA ENFERMEDAD MENTAL GRAVE
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	Disponibile
Disponibile	No Disponible
No Disponible con fondos del TXIX/XXI **	No Disponible
No Disponible con fondos del TXIX/XXI **	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	Disponibile
Disponibile	Disponibile
Disponibile	Disponibile
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible
Disponibile	No Disponible

SERVICIOS

SERVICIOS DE APOYO	
Autoayuda/Servicios de Grupo	
Cuidado Terapéutico en un Hogar conocido en inglés como Home Care Training to Home Care Client (HCTC)	
Cuidado de Relevo Sin Entrenamiento Calificado****	
Ayuda para Alojamiento	
Lenguaje por señas o Servicios de Interpretación Oral	
Servicios de Fondos Flexibles	
Transporte	Emergencia
	No-emergencia
SERVICIOS DE INTERVENCIÓN EN CASOS DE CRISIS	
Intervención de Crisis—Móvil	
Intervención de Crisis—Teléfono	
Servicios de Crisis—Estabilización	
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN	
Hospital	
Instalación de cuidado no intensivo	
Centro de Tratamiento Residencial	
SERVICIOS RESIDENCIALES	
Instalaciones Residenciales de Salud Mental	Nivel II
	Nivel III
Hospedaje y Alimentaciones	
PROGRAMAS DIARIOS DE SALUD MENTAL	
Día Supervisado	
Día Terapéutico	
Día Médico	

Limitaciones:

- \* Servicios no disponibles con fondos de subvenciones federales, por favor vea la sección de poblaciones especiales en la página 41.
- \*\* Servicios no disponibles con fondos de TXIX/XXI, pero se pueden proporcionar con fondos de las subvenciones si están disponibles.
- \*\*\* Los servicios de medicamentos están limitados solo para beneficiarios que tienen Medicare.

NIÑOS Y ADULTOS BAJO LOS TÍTULOS XIX/XXI

PERSONAS QUE NO ESTÁN CUBIERTAS BAJO LOS TÍTULOS XIX/XXI, A QUIENES SE LES HA DETERMINADO CON UNA ENFERMEDAD MENTAL GRAVE

Disponible	No Disponible
Disponible	No Disponible
Disponible	No Disponible
No Disponible con fondos del TXIX/XXI **	No Disponible para miembros nuevos
Se ofrece sin cargo	Se ofrece sin cargo
No Disponible con fondos del TXIX/XXI **	No Disponible**
Disponible	No Disponible
Disponible	No Disponible
Disponible	Disponible
Disponible	Disponible
Disponible	Disponible
Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Disponible	No disponible
Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
No Disponible con fondos del TXIX/XXI *	No disponible
Disponible	No disponible
Disponible	No disponible
Disponible	No disponible

- \*\*\*\* Cuidado de Relevo Sin Entrenamiento Calificado – El cuidado de relevo se ofrece como un descanso temporal para que las personas encargadas del cuidado se tomen un tiempo para ellas. El número de horas de cuidado de relevo disponibles para los adultos y los niños que reciben beneficios de ALTCS o servicios de salud mental se está reduciendo de 720 horas a 600 horas dentro de un periodo de 12 meses. Los 12 meses correrán del 1 de octubre al 30 de septiembre del siguiente año.

## ¿Qué es una aprobación de servicios y cuáles son mis derechos de notificación?

Usted y su proveedor o su equipo clínico\* trabajarán en colaboración para tomar decisiones acerca de los servicios que usted necesite. Los servicios de emergencia necesarios para una afección médica de emergencia no requieren aprobación antes de que usted pueda recibirlos. Algunos servicios, por ejemplo, las hospitalizaciones que no son de emergencia u otros servicios a pacientes hospitalizados, deben ser aprobados antes de que usted pueda recibirlos. Los servicios previamente autorizados incluyen hospitalizaciones que no son de emergencia, centro de tratamiento residencial de nivel I para personas menores de 21 años, instalación de atención subaguda, nivel II, nivel III, Capacitación de Atención en el Hogar para Clientes de Atención en el Hogar (HCTC, por sus siglas en inglés), Pruebas Psicológicas y Neuropsicológicas, Terapia Electroconvulsiva (ECT, por sus siglas en inglés) y acuerdos de un solo caso fuera de la red que no son de emergencia. Es posible que se necesiten autorizaciones previas para algunos medicamentos (consulte la sección sobre Cobertura de Medicamentos en la página número 39.) Su proveedor o su equipo clínico deben solicitar la aprobación de estos servicios llamando a Servicios para Miembros de Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831. Si se rechaza, se reduce o se interrumpe un servicio cubierto por el Título XIX/XXI incluido en su Plan de Servicios, usted recibirá una notificación y tendrá derecho a presentar una apelación. El proceso para presentar una apelación se describe en la sección denominada “¿Qué es una apelación y cómo presento una apelación?”

Sólo un médico capacitado para tratar su enfermedad puede negar un servicio para el cual su proveedor o equipo clínico están tratando de obtener aprobación.

### Personas elegibles bajo los Títulos XIX/XXI:

Usted recibirá un aviso por escrito que le dirá si los servicios que están solicitando su proveedor o equipo clínico no están aprobados. Recibirá este aviso dentro de los siguientes 14 días de la fecha en que su proveedor o equipo clínico hayan pedido una aprobación normal o dentro de tres (3) días hábiles para la aprobación de solicitudes aceleradas. Acelerada significa que se necesita tomar la decisión más pronto debido a sus necesidades de salud mental.

\* Equipos clínicos incluye, ambos, el equipo del niño y la familia y el equipo clínico para adultos.

El plazo en el que T/RBHA o el proveedor le debe avisar por escrito sobre su decisión acerca de los servicios solicitados se puede extender hasta por 14 días. Usted Magellan de Arizona o el proveedor pueden pedir más tiempo. Si Magellan de Arizona o el proveedor solicita más tiempo, usted recibirá un aviso por escrito diciéndole por qué se tomará más tiempo. Si usted no está de acuerdo con la extensión, puede presentar una queja con Magellan de Arizona llamando al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831. Si no se ha tomado la decisión en el tiempo máximo permitido la autorización se considera negada en la fecha en que la fecha límite expira.

Si sus servicios cubiertos de salud mental son negados o si los servicios que ha estado recibiendo son interrumpidos, suspendidos o reducidos usted recibirá un Aviso de Acción. El Aviso de Acción es un documento por escrito que le dirá:

- El(los) servicio(s) que se va(n) a negar, reducir, suspender o cancelar;
- La razón por la que el(los) servicio(s) se va(n) a negar, reducir, suspender o cancelar y las bases legales para ésta acción;
- La fecha en que el(los) servicio(s) se van a reducir, suspender o cancelar;
- Su derecho a presentar una apelación;
- Cómo ejercitar su derecho a presentar una apelación;
- Cuándo y cómo puede pedir una decisión acelerada si presenta una apelación; y
- Cómo pedir que sus servicios continúen durante el proceso de apelación.

Usted recibirá un Aviso de Acción 10 días antes de la fecha efectiva, si los servicios que usted solicitó han sido negados o si los servicios que usted ha estado recibiendo se reducirán, suspenderán o terminarán. Si el aviso de acción no le proporciona información acerca de lo que usted necesita saber, de cuál fue la decisión y por qué se tomó la decisión, en un lenguaje que sea entendible para usted, por favor llame al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831 para pedir ayuda. El aviso de acción también se encuentra disponible en otros lenguajes y formatos si es que usted así lo requiere. Si el aviso de acción no es suficiente, un nuevo aviso de acción será emitido. Si el Aviso de Acción aún es insuficiente y el problema no ha sido resuelto por Magellan de Arizona, usted se puede comunicar con la División de Administración Médica de AHCCCS al 602-417-4000, para registrar su queja.

### Excepciones al requerimiento de Aviso de Acción de 10 días

Si hay sospechas de fraude, se enviará el aviso cinco (5) días antes de que se le reduzcan, suspendan o terminen los servicios. Si se suspenden los servicios para pacientes hospitalizados que no son de emergencia como resultado del rechazo de una solicitud de hospitalización continua, se le enviará un Aviso de Acción con dos (2) días de anticipación.

Usted puede recibir un Aviso de Acción en menos de 10 días de la fecha efectiva en algunas otras situaciones, tales como:

- Si usted le dijo a su proveedor por escrito que ya no quiere los servicios;
- Su correspondencia se regresa y su proveedor no sabe dónde está usted;
- Si entra a una institución que lo hace inelegible para servicios; o
- Se muda y obtiene servicios de Medicaid fuera de Arizona; o
- Si su médico recomienda un cambio en el nivel de cuidado de salud mental para usted.

### Las personas a quienes se les ha determinado que tienen una Enfermedad Mental Grave:

Como una persona a quien se le ha determinado que tiene una Enfermedad Mental Grave, usted puede recibir otros avisos aparte del Aviso de Acción. Esto puede incluir un Aviso de Decisión y Derecho de Apelación. Usted recibirá este aviso cuando:

- Se haga la determinación inicial de Enfermedad Mental Grave;
- Se tome la decisión sobre las cuotas o la exoneración del pago de cuotas;
- Se haya desarrollado o revisado la Evaluación, Plan de Servicios o Tratamiento de Hospitalización y Plan para dar de Alta;
- Su Plan de Servicios se ha cambiado y cualquier servicio(s) que usted haya estado recibiendo se reduzca, suspenda o se termine; o
- Si se determina que usted no tiene una Enfermedad Mental Grave.

Basado en los servicios de salud mental que recibe, usted puede recibir otros avisos sobre el proceso de Quejas y Apelaciones, sus derechos legales y que la discriminación no se permite.

Por favor llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831 para preguntas sobre la aprobación de servicios y sus derechos de notificación.

### ¿Qué es una remisión con otro proveedor?

Quizá usted o su proveedor pueden creer que usted necesita cuidado especializado de otro proveedor de salud mental. Si eso sucede, su proveedor le dará una remisión para ir a otro proveedor de cuidado especializado.

Usted puede llamar a Magellan de Arizona o a su proveedor si cree que necesita una remisión para cuidado especializado.

Las personas elegibles para el Título XIX/XXI pueden obtener una segunda opinión. Ante el pedido de una persona elegible para el Título XIX/XXI, Magellan de Arizona debe proveer una segunda opinión por parte de un profesional de la salud perteneciente a la red de Magellan de Arizona o bien debe hacer los arreglos necesarios para que la persona obtenga una opinión fuera de la red, sin costo alguno para ella. Para más información llame a Servicios para Miembros de Magellan al 1-800-564-5465 o a nuestro número TTY al 1-800-424-9831.

## ¿Quién es elegible para recibir servicios de salud mental?

- Las personas elegibles para AHCCCS ya sea a través del Título XIX (Medicaid) o el Título XXI (KidsCare);
- Las personas que han sido determinadas con una Enfermedad Mental Grave; y
- Las personas que pertenecen a poblaciones especiales y que son elegibles para recibir servicios proveídos con fondos de subvenciones federales.

El Título XIX (Medicaid; también llamado AHCCCS) es un seguro para personas, niños y familias de escasos recursos. Paga por servicios médicos, dentales y de salud mental (para niños o jóvenes hasta 21 años de edad).

El Título XXI (KidsCare; también llamado AHCCCS) es seguro para niños y jóvenes menores de 19 años de edad que no tienen seguro y no son elegibles para los beneficios del Título XIX. Este título incluye el pago por servicios médicos, dentales y de salud mental.

Magellan de Arizona o su proveedor le hará preguntas que le ayuden a saber si es elegible para los beneficios de AHCCCS. Si es así, le pueden ayudar a llenar una solicitud de AHCCCS.

Una Enfermedad Mental Grave es un trastorno mental en personas de 18 años de edad o mayores, es severo y persistente. Las personas pueden estar tan afectadas que no pueden permanecer en la comunidad sin tratamiento y/o servicios. Magellan de Arizona hará una determinación sobre la Enfermedad Mental Grave a petición o debido a una remisión.

## ¿Qué servicios puedo obtener si no soy elegible para AHCCCS?

### Servicios de Crisis

Usted puede recibir servicios de crisis, incluso si no es elegible para recibir servicios bajo los Títulos XIX/XXI (ej. no elegible para AHCCCS) o que se le haya determinado con una Enfermedad Mental Grave. Los servicios de crisis que están disponibles para usted incluyen:

- Servicios telefónicos para crisis, incluyendo un número gratuito, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana llamando a Línea de Crisis al 1-800-631-1314 o al número TTY 1-800-327-9254;
- Servicios móviles de intervención de crisis, disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana;
- Servicios de observación/estabilización hospitalaria por 23 horas, incluyendo servicios de desintoxicación, y como lo permitan los fondos hasta 72 horas adicionales para estabilización de crisis; y
- Servicios de crisis relacionados con el abuso de sustancias, incluyendo servicios de seguimiento para estabilización.

### Emergencias Psiquiátricas de Adultos:

Centro de Cuidado Psiquiátrico Urgente (UPC, por sus siglas en inglés) de ConnectionsAZ  
903 N. 2nd St.  
Phoenix, AZ 85004  
Teléfono: 602-416-7600

Recovery Response Center (antes denominado Centro de Recuperación Psiquiátrica e Innovaciones [META] West [PRC-West, por sus siglas en inglés])  
11361 N. 99th Ave., Ste. 402  
Peoria, AZ 85345  
Teléfono: 602-650-1212, luego pulse 2

### Emergencias por Abuso de Sustancias en Adultos:

Centro de Recuperación de las Adicciones del Área Central de la Ciudad (CCARC, por sus siglas en inglés) de Community Bridges  
2770 E. Van Buren St.  
Phoenix, AZ 85008  
Teléfono: 1-877-931-9142

Centro de Recuperación de las Adicciones de East Valley (EVARC, por sus siglas en inglés) de Community Bridges  
506 S. Bellview  
Mesa, AZ 85204  
Teléfono: 1-877-931-9142

### **Emergencias Psiquiátricas y por Consumo de Sustancias en Niños y Adolescentes:**

St. Luke's Behavioral Health Center (Centro de salud mental: únicamente servicios para niños y adolescentes)  
1800 E. Van Buren St.  
Phoenix, AZ 85006  
Teléfono: 602-251-8535

Si usted no es elegible bajo los Títulos XIX/XXI, usted recibirá medicamentos genéricos descritos en el Formulario de ADHS/DBHS para personas que no califican bajo los Títulos XIX/XXI.

### **Servicios para personas que no califican bajo los Títulos XIX/XXI y a quienes se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave (SMI)**

Si usted es una persona que no califica bajo los títulos XIX/XXI y se le ha determinado con una SMI, usted es elegible para un beneficio de solo medicamentos. Esto significa que otros servicios diferentes de medicamentos y servicios relacionados con los medicamentos no están cubiertos. Usted continuará recibiendo los siguientes servicios:

- Servicios de Crisis, como se enumeran en la parte superior;
- Medicamentos genéricos contenidos en el Formulario de ADHS/DBHS para personas que no califican bajo los Títulos XIX/XXI. Usted solo podrá recibir medicamentos genéricos (no de marca) contenidos en el formulario. Esto significa que los medicamentos de marcas reconocidas no serán cubiertos. Si usted desea obtener medicamentos de marcas reconocidas, usted deberá pagar por ellos de su propio dinero, (a no ser que tenga seguro médico y éste cubra los medicamentos de marca);
- Servicios de Laboratorio;
- Evaluaciones Psiquiátricas;
- Citas de seguimiento psiquiátricas para hablar acerca de sus medicamentos y asegurarse de que éstos son los medicamentos correctos para usted;
- Llamadas telefónicas entre el médico que le recetó los medicamentos y cualquier otro médico o enfermera(o), involucrados en el cuidado de su salud, para hablar acerca de su tratamiento con medicamentos; y

- Ayuda de enfermería (Enfermera(o) registrada y Enfermera(o) Profesional Licenciada (RN y LPN, por sus siglas en inglés) que ayuda a su médico en parte de los medicamentos.

### **Servicios de Vivienda/Alojamiento**

El servicio de apoyo para vivienda es aquel que ayuda a las personas a permanecer en su vivienda y a ser auto suficientes. Los servicios de apoyo de vivienda, pueden incluir ayuda con los pagos del gas, la renta y la electricidad, también, ayuda para evitar la evicción (lanzamiento). Para las personas que no califican bajo los Títulos XIX/XXI, y a quienes se les ha determinado con una SMI, que están actualmente recibiendo servicios de apoyo de vivienda, continuarán recibiendo estos servicios hasta que encuentren otro sitio en donde vivir que sea seguro y estable. Los miembros que actualmente reciben servicios de apoyo de vivienda, no serán lanzados de la propiedad. A partir del 3 de mayo del 2010 Magellan de Arizona dejó de proveer los servicios de apoyo de vivienda para nuevos miembros que no califican bajo los Títulos XIX/XXI y a quienes se les ha determinado con una SMI. Para las personas elegibles y no elegibles bajo los Títulos XIX/XXI a quienes se les ha determinado con una SMI, que reciben servicios de vivienda en una institución residencial, puede que se les solicite el pago del cuarto y la alimentación.

### **Poblaciones Especiales**

Algunas personas son elegibles para recibir servicios de salud mental que son financiados por subvenciones federales. Para más información acerca de éstos servicios y quienes son elegibles para recibir éstos servicios, por favor vaya a la página 41.

### **¿Qué sucede si me cambio de casa/domicilio?**

Si se cambia de casa, comuníquese a su Proveedor de servicios y a Magellan de Arizona de inmediato de tal manera que ellos puedan asegurar que usted continúe recibiendo sus servicios y/o medicamentos. Quizá tenga que cambiar de proveedor y/o T/RBHA. Si esto sucede, su proveedor le pedirá que firme una divulgación de información para que el nuevo proveedor y/o T/RBHA pueda transferir sus servicios. Se pueden mandar sus expedientes al nuevo proveedor una vez que usted haya dado su permiso por escrito. Magellan de Arizona o su proveedor le puede ayudar con una remisión para un nuevo proveedor y/o T/RBHA.

Si usted es elegible bajo el Título XIX o el Título XXI, llame a la agencia donde solicitó esos beneficios para avisarles que se ha cambiado de casa y darles su nuevo domicilio. Algunos ejemplos podrían ser:

- AHCCCS (llame al 602-417-7100, en el Condado Maricopa, o al 1-800-334-5283, fuera del Condado Maricopa), o visite el enlace de la sección para miembros MyAHCCCS en la página [www.MyAHCCCS.com](http://www.MyAHCCCS.com) para actualizar su dirección;
- Departamento de Seguridad Económica/Department of Economic Security (llame al 1-800-352-8168); o
- Administración del Seguro Social/Social Security Administration (1-800-772-1213).

## ***¿Qué es el consentimiento para tratamiento?***

Usted tiene el derecho de aceptar o rechazar los servicios de salud mental que se le ofrezcan. Si usted quiere obtener los servicios de salud mental ofrecidos, usted o su representante legal deben firmar un Formulario de “Consentimiento para Tratamiento” dando su permiso o el de su representante legal para que usted reciba servicios de salud mental. Cuando usted firme un Formulario de “Consentimiento para Tratamiento” también está permitiendo al Departamento de Servicios de Salud de Arizona/División de Servicios de Salud Mental (ADHS/DBHS) permiso para tener acceso a sus expedientes.

Para prestarle ciertos servicios, su proveedor necesita obtener su permiso. Quizá su proveedor le pida que firme un formulario o le dé permiso verbal para obtener un servicio específico. Se le dará información sobre el servicio para que decida si lo quiere o no. Un ejemplo sería si su proveedor le receta una medicina. Su proveedor le dirá los beneficios y riesgos de tomar la medicina y otras opciones para tratamiento. Su proveedor le pedirá que firme un formulario o le dé permiso verbal si quiere tomar la medicina. Informe a su proveedor si tiene preguntas o si no entiende la información que su proveedor le dio. Tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. Su proveedor le explicará lo que ocurriría si decidiera retirar su consentimiento.

## ¿Mi información de salud mental es privada?

Hay leyes sobre quién puede ver la información sobre su salud mental con o sin su permiso. El tratamiento para el abuso de sustancias e información sobre enfermedades contagiosas (por ejemplo, la información sobre el VIH/SIDA) no se puede compartir con otros sin su permiso por escrito.

A veces no se necesita su permiso para compartir su información sobre su salud mental para coordinar los servicios que recibe y el pago de los mismos. Esto puede incluir compartir la información con:

- Los médicos y otras agencias que le proporcionan servicios sociales, de salud o de bienestar;
- Su proveedor de cuidado médico primario;
- Ciertas agencias estatales involucradas en su cuidado y tratamiento, cuando sea necesario; y
- Miembros de su equipo clínico\* involucrados en su cuidado.

En otras ocasiones, puede ser útil compartir su información sobre salud mental con otras agencias, tales como las escuelas. Quizá se le pida su permiso por escrito antes de compartir su información.

Puede haber situaciones en las cuales quiera compartir su información sobre salud mental con otras agencias o ciertos individuos que le estén ayudando. En estos casos, usted puede firmar un Formulario de Autorización de Divulgación de Información, el cual establece que su expediente o ciertas partes limitadas de su expediente, pueden divulgarse a los individuos o agencias que usted mencione en el formulario. Para más información sobre el Formulario de Autorización de Divulgación de Información, llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831.

Usted puede pedir ver la información de salud mental en su expediente médico. También puede pedir que se cambie el expediente si no está de acuerdo con su contenido. Usted también puede recibir una copia gratuita por año, de su expediente médico. Contacte a su proveedor o a Magellan de Arizona para pedir ver su expediente médico o recibir una copia al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831. Recibirá una respuesta a su solicitud dentro de 30 días. Si recibe una negación a su solicitud por escrito, se le proporcionará la información sobre la razón para negar su solicitud para obtener su expediente médico.

\* Equipos clínicos incluye, ambos, el equipo del niño y la familia y el equipo clínico para adultos.

## Excepciones a la Confidencialidad

Algunas veces no podemos mantener la confidencialidad de la información. La siguiente información no está protegida por la ley:

Si usted comete un delito o amenaza con cometerlo mientras se encuentra en el programa o contra cualquier persona que trabaje en el programa, nosotros tenemos la obligación de llamar a la policía. Si usted tiene planeado lastimar a otra persona, debemos informar a esa persona para que pueda protegerse. También tenemos la obligación de llamar a la policía. Además debemos informar a las autoridades locales si tenemos sospechas de maltrato infantil.

Si existiera el peligro de que usted pueda lastimarse a sí mismo, debemos tratar de protegerlo. Si esto sucede, tal vez necesitemos hablar con otras personas relacionadas con su vida o con otros proveedores de servicios (ej., hospitales y otros consejeros) a fin de protegerlo. Sólo se divulgará la información que sea necesaria para mantenerlo seguro.

## ¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades mientras recibo servicios de salud mental?

### ¿Cuáles son mis derechos?

Usted tiene el derecho a:

- Ser tratado justamente y con respeto sin importar la raza, grupo étnico, religión, discapacidad mental o física, sexo, edad, preferencia sexual o capacidad para pagar;
- Participar en las decisiones concernientes al cuidado de su salud mental y participar en la elaboración de su Plan de Servicios;
- Incluir en su tratamiento a cualquier persona que desee;
- Que su información de salud protegida se mantenga en forma privada;
- Recibir servicios en un lugar seguro;
- Hacer una instrucción anticipada de cuidados médicos;
- Aceptar o rechazar los servicios de tratamiento, a menos que los servicios hayan sido ordenados por una corte;
- Obtener información en su propio idioma o que se la traduzcan;
- Presentar una queja acerca del Departamento de Servicios de Salud de Arizona;
- Presentar un reclamo, apelación o queja sin ser castigado;
- Recibir buena atención de los proveedores que saben cómo brindarle cuidado;
- Escoger a un proveedor dentro de la Red de Proveedores;
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento usado en un sentido de coerción, disciplina, conveniencia o retaliación;
- Ejercer sus derechos sin una acción negativa por parte del Departamento de Servicios de Salud de Arizona ADHS o de Magellan de Arizona; y
- Los mismos derechos civiles y legales que cualquier otra persona.

Usted también tiene el derecho a pedir y obtener la siguiente información en cualquier momento:

- Recibir el Manual para Miembros de Magellan de Arizona al menos anualmente;
- El nombre, ubicación y número de teléfono de los proveedores contratados actualmente en su área de servicio que hablen otro idioma que no sea el inglés y el nombre del(los) idioma(s) que se hable(n);
- El nombre, ubicación y número de teléfono de proveedores contratados actualmente en su área de servicio que no están aceptando nuevos pacientes;
- Cualquier restricción a su libertad de escoger dentro de la red de proveedores;

- Sus derechos y protecciones;
- Una descripción de cómo se proporciona cobertura de emergencia después de horas;
- Una descripción de lo que constituye una condición médica de emergencia, servicios de emergencia y servicios de post estabilización;
- El proceso y procedimientos para obtener servicios de emergencia, incluyendo el uso del sistema de teléfono 911 o su equivalente local;
- La ubicación de proveedores y hospitales que prestan servicios de emergencia y de post estabilización;
- Su derecho a usar cualquier hospital u otro lugar de servicios de emergencia;
- Su derecho a obtener servicios de emergencia sin previa autorización;
- La cantidad, duración y alcance de sus beneficios;
- El proceso para obtener servicios, incluyendo los requisitos de aprobación y el criterio utilizado para tomar las decisiones sobre los servicios que usted puede recibir;
- Cómo y en qué medida puede obtener beneficios de proveedores fuera de la red;
- Las reglas para el servicio de cuidado de post estabilización;
- Compartir los costos, si hay alguno;
- Cómo y dónde tener acceso a los beneficios disponibles incluyendo cualquier costo que deba ser compartido y cómo puede ser proporcionado el servicio de transporte;
- Instrucciones anticipadas de cuidados médicos;
- La estructura y operación del Departamento de Servicios de Salud de Arizona/División de Servicios de Salud Mental (ADHS/DBHS) o los contratistas de ADHS/DBHS;
- Planes de incentivos a los médicos (incluyendo el efecto del plan sobre el uso de los servicios de remisión, los tipos de arreglos de compensación que utiliza el plan, si se requiere un seguro de exceso de pérdida y resultados de las encuestas a los miembros);
- Los procedimientos y plazos para presentar quejas, apelaciones y audiencias justas.

Para pedir cualquiera de esta información, llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o número de TTY para personas con problemas de audición al 1-800-424-9831.

## ¿Cuáles son mis responsabilidades?

Usted tiene la responsabilidad de:

- Dar la información necesaria a sus proveedores para su cuidado;
- Seguir las instrucciones y reglamentos de sus proveedores;
- Saber el nombre de su proveedor, manejador/gerente de caso;
- Programar las citas durante las horas regulares de oficina cuando sea posible para limitar el uso de la Sala de Urgencias y las instalaciones de la Sala de Emergencias;
- Llegar a tiempo a las citas; y
- Avisar a los proveedores si tiene que cancelar una cita, antes de la hora programada;
- Participar en la creación de su Plan de Servicios;
- Conocer sus derechos;
- Ayudar en el proceso hacia su recuperación;
- Cuidarse a si mismo; y
- Tratar a los demás con respeto y trabajar en cooperación con los demás.

Las personas elegibles bajo el Título XIX/XXI son responsables por:

- Proteger su tarjeta de identificación;
- No hacer mal uso de su tarjeta de identificación, incluyendo prestarla, venderla o entregar su tarjeta a otras personas, lo que puede resultar en la pérdida de su elegibilidad o en una acción legal; y
- Mantener y no deshacerse de su tarjeta de identificación.

## ¿Qué es un representante designado?

Defender sus derechos puede ser un trabajo difícil. A veces ayuda tener a una persona con usted que apoye su punto de vista. Si se ha determinado que usted padece de una Enfermedad Mental Grave, usted tiene el derecho a tener a un representante designado que le ayude a proteger sus derechos, y ser vocero de los servicios que necesita.

## ¿Quién es un representante designado?

Un representante designado puede ser un padre, tutor, amigo, compañero defensor, familiar, defensor de los derechos humanos, miembro del Comité de Derechos Humanos, un defensor del sistema de Protección y Defensa del Estado o cualquier otra persona que pueda ayudarle a proteger sus derechos y expresar sus necesidades de servicio.

## ¿Cuándo me puede ayudar un representante designado?

Usted tiene el derecho a tener a un representante designado que le ayude a proteger sus derechos y expresar sus necesidades de servicio durante cualquier reunión sobre su Plan de Servicios o Tratamiento de Hospitalización y Plan para dar de Alta. Su representante designado también debe recibir un aviso por escrito con la hora, fecha y ubicación de las reuniones del Plan de Servicios, Tratamiento de Hospitalización y Plan para dar de Alta, y su representante designado debe ser invitado a las reuniones del Plan de Tratamiento Individual y Plan para dar de Alta.

Usted tiene el derecho a tener a un representante designado que le ayude a presentar su apelación del tratamiento que recibió, Plan de Servicios, Tratamiento de Hospitalización y Plan para dar de Alta o asistir a la conferencia informal o audiencia administrativa para proteger sus derechos y expresar sus necesidades de servicio.

Usted tiene el derecho a tener a un representante designado que le ayude a presentar una queja. Un representante designado también puede asistir a la junta con el investigador, la conferencia informal o una audiencia administrativa con usted para proteger sus derechos y expresar sus necesidades de servicio.

Si usted tiene preguntas sobre los representantes designados, llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831 o a la Oficina de Derechos Humanos/Office of Human Rights del ADHS/DBHS al 602-364-4585 o 1-800-421-2124. Personas con discapacidad auditiva pueden comunicarse con el Servicio Relay de Arizona/ Arizona Relay Service al 711 o 1-800-367-8939 si necesita ayuda para comunicarse con la División de Servicios de Salud Mental.

## ¿Qué puedo hacer si tengo una queja sobre mi cuidado?

Si no está conforme con el cuidado que está recibiendo trate de resolver cualquier problema al nivel más bajo posible hablando con su proveedor o Magellan de Arizona.

### ¿Qué es una queja formal y cómo presento una?

Una queja formal es cuando usted no está conforme con algún aspecto de su cuidado. Las razones para las quejas pueden incluir cosas como:

- La calidad de cuidado o servicios que obtiene;
- Un desacuerdo con la negación de procesar una apelación en forma acelerada;
- La falla del proveedor para respetar los derechos de la persona; o
- Que un proveedor o uno de sus empleados haya sido irrespetuoso con usted.

Las quejas formales pueden ser presentadas verbalmente o por escrito. Usted puede llamar a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831 o escribir a:

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

Si usted presenta su queja por escrito, será reconocida en ese momento. Para quejas presentadas por escrito, usted será notificado de que su queja fue recibida dentro de cinco (5) días laborales. La decisión con respecto a los resultados de su queja le será entregada en un tiempo razonable, pero dentro de los 90 días de que haya presentado su queja.

Algunos asuntos requieren que se presente una apelación en vez de una queja formal. Este proceso es descrito en la sección llamada, “¿Qué es una apelación y cómo presento una?” Estos asuntos abarcan:

- La negación o aprobación limitada de un servicio solicitado por su proveedor o equipo clínico;\*
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio que ha estado recibiendo;
- La reducción, completa o en parte, de pagos por un servicio;
- El no proporcionar servicios de una manera oportuna;

\*Equipos clínicos incluye, ambos, el equipo del niño y la familia y el equipo clínico para adultos.

- El no actuar dentro del tiempo establecido para resolver una apelación o queja; y
- La negación de una petición de servicios fuera de la red de proveedores cuando los servicios no están disponibles dentro de la red de proveedores.

Si usted es una persona a quien se le ha determinado que padece de una enfermedad mental grave (SMI), usted puede presentar una queja/petición de investigación si usted siente que sus derechos han sido violados. Ver la sección ¿Qué es una Queja/Petición de Investigación para personas a quienes se les ha determinado que padecen de una Enfermedad Mental Grave y cómo puedo presentarla?, para más información.

## ¿Qué es una apelación y cómo presento una?

### ¿Qué es una apelación?

Una apelación es una petición formal para revisar una acción o decisión relacionada con sus servicios de salud mental.

Hay tres tipos de apelaciones dependiendo de lo que se está apelando y quién está presentando la apelación. Las tres diferentes tipos de apelación son:

- Apelaciones para personas elegibles en AHCCCS bajo los Títulos XIX/XXI;
- Apelaciones para personas a quienes se les ha determinado que padecen de una Enfermedad Mental Grave; y
- Apelaciones para personas que no están inscritas como personas con una Enfermedad Mental Grave y no son elegibles bajo los Títulos XIX/XXI.

### Excepciones y apelaciones de Medicare Parte D

Todo plan de Medicare Parte D debe tener un proceso de excepciones y apelaciones. Si tiene la cobertura de medicamentos recetados de Medicare Parte D y presenta una solicitud de excepción o apelación, podría cubrirse un medicamento recetado que no está cubierto por su plan de Medicare Parte D. Comuníquese con su plan Parte D si necesita ayuda con la presentación de una solicitud de excepción o apelación relacionada con su cobertura de medicamentos recetados.

### ¿Cómo presento una apelación?

Las apelaciones se pueden presentar oralmente o por escrito con Magellan de Arizona dentro de 60 días de recibir el Aviso de Acción o el Aviso de decisión y el derecho de apelar. Un Aviso de Acción y un aviso de decisión y el derecho de apelar son documentos escritos en los que se le informa de un cambio en sus servicios. Una apelación acelerada se procesará más pronto que una apelación regular debido a las necesidades urgentes de salud mental de la persona que presenta la apelación. Llame a los Servicios para Miembros de Magellan de Arizona o a su proveedor para ver si su apelación será acelerada.

Usted o su representante legal autorizado incluyendo un proveedor pueden presentar una apelación por usted con su permiso por escrito. También, puede recibir ayuda con la presentación de una apelación presentada por usted mismo.

Para presentar una apelación de forma oral o para recibir ayuda para presentar una apelación por escrito, llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831.

Para presentar una apelación por escrito, envíe por correo la apelación a Magellan Health Services of Arizona  
P.O. Box 68110  
Phoenix, AZ 85082-8110

Usted recibirá un aviso por escrito diciendo que su queja ha sido recibida dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles. Si su apelación necesita acelerarse, usted recibirá un aviso de que su apelación se recibió dentro de un (1) día hábil.

## Apelación para personas elegibles para AHCCCS bajo los Títulos XIX/XXI

Si usted es elegible para AHCCCS bajo los Títulos XIX/XXI, usted tiene el derecho de solicitar una revisión de las siguientes acciones:

- La negación o aprobación limitada de un servicio solicitado por su proveedor o equipo clínico\*
- La reducción, suspensión o interrupción del servicio que ha estado recibiendo
- La negación, completa o en parte, del pago por un servicio;
- El no proporcionar servicios de una manera oportuna;
- El no actuar dentro del plazo establecido para resolver una apelación o queja; y
- La negación de una petición de servicios fuera de la red de proveedores cuando los servicios no están disponibles dentro de la red de proveedores.

### ¿Qué pasa después de que presente mi apelación?

Como parte del proceso de apelación, usted tiene el derecho a presentar evidencia que apoye su apelación. Usted puede proporcionar la evidencia a la RBHA o al ADHS/DBHS en persona o por escrito. Para prepararse para su apelación, puede examinar el archivo de su caso, expedientes médicos y otros documentos y expedientes que estén siendo considerados antes y durante el proceso de apelación siempre y cuando la revelación de esos documentos no esté protegida por la ley. Si quiere revisar estos documentos, llame a su proveedor o a Magellan de Arizona. La evidencia que presente ante la RBHA o ADHS/DBHS será considerada cuando se decida la resolución de la apelación.

### ¿Cómo se resuelve mi apelación?

La RBHA o ADHS/DBHS debe darle una decisión, llamada Aviso de Resolución de Apelación en persona o por correo certificado dentro de 30 días después de obtener su apelación para apelaciones regulares, o dentro de 3 días hábiles para apelaciones aceleradas. El Aviso de Resolución de Apelación es un documento escrito que le indica los resultados de su apelación.

El plazo dentro del cual la T/RBHA o proveedor le debe dar el Aviso de Resolución de Apelación se podría extender hasta por 14 días. Usted, Magellan de Arizona o el proveedor puede pedir más tiempo para reunir más información. Si Magellan de Arizona o el proveedor pide más tiempo, se le dará un aviso por escrito sobre la razón del retraso.

*\* Equipos clínicos incluye, ambos, el equipo del niño y la familia y el equipo clínico para adultos.*

El Aviso de Resolución de Apelación le indicará:

- Los resultados del proceso de apelación; y
- La fecha en que el proceso de apelación fue completado.

Si su apelación se rechazó, en todo o en parte, entonces el Aviso de Resolución de Apelación también le dirá:

- Cómo pedir una Audiencia Estatal Justa;
- Cómo pedir que los servicios continúen durante el proceso de Audiencia Estatal Justa, si es aplicable;
- La razón por la que se rechazó su apelación y las bases legales para la decisión de rechazar su apelación; y
- Que quizá tenga que pagar por los servicios que reciba durante el proceso de Audiencia Estatal Justa si su apelación es rechazada en la Audiencia Estatal Justa.

### ¿Qué pasa si no estoy conforme con los resultados de la apelación?

Usted puede pedir una Audiencia Estatal Justa si no está conforme con los resultados de la apelación. Si su apelación fue acelerada, usted puede pedir una Audiencia Estatal Justa acelerada. **USTED TIENE DERECHO A TENER A UN REPRESENTANTE DE SU ELECCIÓN PARA QUE LE AYUDE EN LA AUDIENCIA ESTATAL JUSTA.**

### ¿Cómo solicito una Audiencia Estatal Justa?

Usted debe solicitar una Audiencia Estatal Justa por escrito dentro de los 30 días de recibir el Aviso de Resolución de Apelación. Esto incluye las peticiones tanto regulares como aceleradas de una Audiencia Estatal Justa. Las peticiones para una Audiencia Estatal Justa se deben enviar por correo a:

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

### ¿Cuál es el proceso para mi Audiencia Estatal Justa?

Usted recibirá un Aviso de Audiencia Estatal Justa por lo menos 30 días antes de la fecha programada para su audiencia. El Aviso de Audiencia Estatal Justa es un documento escrito que le dirá:

- La hora, lugar y naturaleza de la audiencia;
- La razón para la audiencia;
- La autoridad legal y jurisdiccional que solicita la audiencia; y
- Las leyes específicas que son relevantes a la audiencia.

### ¿Cómo se resuelve mi Audiencia Estatal Justa?

Para Audiencias Estatales Justas regulares, usted recibirá una Decisión del Director de AHCCCS por escrito dentro de un plazo que no excederá los 90 días desde la fecha en que su apelación se presentó originalmente. Este periodo de 90 días no incluye:

- Cualquier extensión de tiempo que usted haya solicitado; y
- El número de días entre el recibo del Aviso de Resolución de la Apelación y la fecha en que usted sometió la petición de Audiencia Estatal Justa.

La Decisión del Director de AHCCCS le indicará el resultado de la Audiencia Estatal Justa y la decisión final sobre sus servicios.

Para Audiencias Estatales Justas aceleradas, usted recibirá una Decisión del Director de AHCCCS por escrito dentro de los tres (3) días hábiles después de la fecha que AHCCCS reciba su archivo del caso y la información de la apelación de la Autoridad Regional de Salud Mental o el Departamento de Servicios de Salud de Arizona/ División de Servicios de Salud Mental. AHCCCS también intentará llamarlo para avisarle sobre la Decisión del Director de AHCCCS.

### ¿Continuarán mis servicios durante el proceso de Apelación/ Audiencia Estatal Justa?

Usted puede pedir que continúen los servicios que ya estaba recibiendo durante el proceso de apelación o el proceso de Audiencia Estatal Justa. Si quiere seguir recibiendo los mismos servicios, usted debe solicitar por escrito que continúen los servicios. Si el resultado de la apelación o la Audiencia Estatal Justa es que están de acuerdo con la acción, ya sea de cancelar o reducir sus servicios, quizá tenga que pagar por los servicios que reciba durante la apelación o el proceso de Audiencia Estatal Justa.

### Apelaciones para personas a quienes se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave

Las personas que soliciten una determinación de una Enfermedad Mental Grave y las personas a quienes ya se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave pueden apelar el resultado de determinación de elegibilidad de Enfermedad Mental Grave.

Las personas a quienes se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave, también pueden apelar las siguientes decisiones adversas:

- Elegibilidad inicial para servicios como SMI;
- Una decisión en relación con los precios o excepciones;
- Reporte de la evaluación, y servicios recomendados en el Plan de Servicios o el Plan Individual para Tratamiento o el Plan para dar de Alta;
- La negación, reducción suspensión o terminación de cualquier servicio que sea cubierto/financiado a través de fondos para personas que no califican bajo los títulos XIX/XXI;<sup>1</sup>
- Conclusiones del equipo clínico en relación con la competencia de la persona, capacidad de tomar decisiones, necesidad de tener un guardián asignado o cualquier otro servicio de protección o de necesidad de ayuda especial;
- Hay una decisión que hace que la persona ya no sea elegible para recibir servicios como SMI; y
- Una determinación de PASRR ya sea en el contexto de evaluación para pre-admisión o en la revisión anual de residente, la cual pueda afectar de manera adversa a la persona.

### ¿Qué sucede después de que presente una apelación?

Si usted presenta una apelación, recibirá un aviso por escrito de que su apelación se recibió dentro de cinco (5) días hábiles después de que Magellan de Arizona lo reciba. Usted tendrá una conferencia informal con la Autoridad Regional de Salud Mental dentro de los siguientes siete (7) días después de presentar la apelación. La conferencia informal se debe planear a la hora y en el lugar conveniente para usted. Usted tiene derecho a tener a un representante designado que usted elija para que le ayude en la conferencia. Usted y cualquier otro participante recibirán por escrito la información sobre la hora y la ubicación de la conferencia por lo menos dos (2) días antes. Si usted no puede venir a la conferencia en persona, puede participar en ella por medio del teléfono.

*1. Las personas a quienes se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave no pueden apelar una decisión para negar, suspender o terminar los servicios que ya no se encuentran disponibles debido a la reducción en los fondos estatales.*

Para una apelación que necesita ser acelerada, usted recibirá un aviso por escrito de que su apelación se recibió dentro de un (1) día hábil de que Magellan de Arizona la reciba, y la conferencia informal se debe realizar dentro de dos (2) días hábiles de la presentación de la apelación.

Si la apelación se resuelve a su satisfacción en la conferencia informal, usted recibirá un aviso por escrito describiendo la razón de la apelación, los asuntos involucrados, la resolución que se logró y la fecha en que se implementará la resolución. Si no hay resolución de la apelación durante ésta conferencia informal, y si la apelación no se relaciona con su elegibilidad para servicios de salud mental, el siguiente paso es una segunda conferencia informal con ADHS/DBHS. Esta segunda conferencia informal se debe realizar dentro de los 15 días después de presentarse la apelación. Si se necesita acelerar la apelación, la segunda conferencia informal se debe realizar dentro de los dos (2) siguientes días hábiles después de presentar la apelación. Usted tiene el derecho de omitir la segunda conferencia informal.

Si la apelación no se resuelve durante la segunda conferencia informal, o si usted pidió que no se realizara la segunda conferencia informal, se le dará información sobre cómo obtener una Audiencia Administrativa. Las Apelaciones para determinaciones de elegibilidad de Enfermedades Mentales Graves se envían directamente al proceso de Audiencia Administrativa si no se resuelven en la primera conferencia informal y se saltan la segunda conferencia informal. La Oficina de Quejas y Apelaciones del ADHS/DBHS maneja las peticiones de Audiencias Administrativas.

### ¿Continuarán mis servicios durante el proceso de apelación?

Si usted presenta una apelación continuará recibiendo los servicios que ya le estaban dando a menos que un profesional médico decida que es mejor para usted que se le reduzcan o se le suspendan los servicios o que usted dé su consentimiento por escrito en reducir o suspender servicios. Usted no tendrá que pagar por los servicios que reciba durante el proceso de apelación o el proceso de Audiencia Administrativa.

## **Apelaciones para personas a quienes se les ha determinado que no padecen de ninguna Enfermedad Mental Grave y no son elegibles bajo los Títulos XIX/XXI**

Si usted no es elegible para recibir servicios bajo los Títulos XIX/XXI de AHCCCS y se ha determinado que no padece de una Enfermedad Mental Grave, puede apelar las acciones o decisiones relacionadas sobre qué servicios de salud mental necesita y que están disponibles a través de Magellan de Arizona.

### ¿Que sucede después de que presente una apelación?

Como parte del proceso de apelación, usted tiene derecho de presentar evidencia que apoye su apelación. Usted puede presentar la evidencia ante la RBHA o ADHS/DBHS en persona o por escrito. Para prepararse para su apelación, puede examinar el archivo de su caso, expedientes médicos y otros expedientes y documentación que estén siendo considerados antes y durante el proceso de apelación siempre y cuando la revelación de esos documentos no esté protegida por la ley. Si quiere revisar estos documentos, llame a su proveedor o a Magellan de Arizona. La evidencia que presente ante la RBHA o ADHS/DBHS será considerada cuando se decida la resolución de la apelación.

### ¿Cómo se resuelve mi apelación?

La RBHA o ADHS/DBHS debe darle un Aviso de Resolución de Apelación en persona o por correo certificado dentro de 30 días de haber recibido su apelación. El Aviso de Resolución de Apelación es un documento escrito que le indica los resultados de su apelación.

El plazo dentro del cual la T/RBHA o proveedor le debe dar el Aviso de Resolución de Apelación se podría extender hasta por 14 días. Usted, Magellan de Arizona o el proveedor puede pedir más tiempo para reunir más información. Si Magellan de Arizona o el proveedor pide más tiempo, se le dará un aviso por escrito sobre la razón del retraso.

El Aviso de Resolución de Apelación le indicará:

- Los resultados del proceso de apelación; y
- La fecha en que el proceso de apelación fue completado.

Si su apelación se rechazó, completa o en parte, entonces el Aviso de Resolución de Apelación también le dirá:

- Cómo pedir una Audiencia Estatal Justa; y
- La razón por la cual su apelación fue negada y las bases legales para la decisión de negar su apelación.

### ¿Qué pasa si no estoy conforme con los resultados de mi apelación?

Usted puede pedir una Audiencia Estatal Justa si no está conforme con los resultados de una apelación.

### ¿Cómo solicito una Audiencia Estatal Justa?

Usted debe solicitar una Audiencia Estatal Justa por escrito dentro de 30 días después de recibir el Aviso de Resolución de Apelación. Las peticiones para una Audiencia Estatal Justa se deben enviar por correo a:

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

### ¿Cuál es el proceso para mi Audiencia Estatal Justa?

Usted recibirá un Aviso de Audiencia Estatal Justa por lo menos 30 días antes de que se planee su audiencia. El Aviso de Audiencia Estatal Justa es un documento escrito que le dirá:

- La hora, lugar y naturaleza de la audiencia;
- La razón para la audiencia;
- La autoridad legal y jurisdiccional que solicita la audiencia; y
- Las leyes específicas que son relevantes para la audiencia.

### ¿Cómo se resuelve mi Audiencia Estatal Justa?

Para una Audiencia Estatal Justa regular, usted recibirá una Decisión del Director de ADHS por escrito a no más tardar de 90 días después de que su apelación se presentó originalmente. Este período de 90 días no incluye:

- Cualquier extensión de tiempo que usted haya solicitado; y
- El número de días entre la fecha en la que usted recibió el Aviso de Resolución de Apelación hasta la fecha en que sometió la petición de Audiencia Estatal Justa.

La decisión del Director del Departamento de Servicios de Salud (ADHS) le dirá el resultado de la Audiencia Estatal Justa y la decisión final sobre sus servicios.

## ¿Qué es una Queja/Petición de Investigación para personas a quienes se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave y cómo puedo presentarla?

El proceso de Queja/Petición de Investigación se aplica solo a personas adultas a quienes se les ha determinado con una Enfermedad Mental Grave.

Usted puede presentar una Queja/Petición de Investigación si cree que:

- Sus derechos han sido violados;
- Ha sido objeto de abuso o maltrato por el personal de un proveedor; o
- Ha sido sometido a un ambiente de tratamiento peligroso, ilegal o inhumano.

Tiene 12 meses, a partir de la fecha en que sus derechos fueron violados, para presentar una Queja/Petición de Investigación. Usted puede presentar una Queja/Petición de Investigación oralmente o por escrito. Los formularios para una Queja/Petición de Investigación están disponibles en Magellan de Arizona y con los proveedores de servicios de salud mental. Usted puede pedir al personal que le ayude a llenar su formulario de queja. Por favor llame a Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-983.

O escriba a:

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

Cualquier queja relacionada con abuso físico, abuso sexual o el fallecimiento de una persona debe ser reportada a ADHS/DBHS. Para reportar formalmente una queja relacionada con abuso físico, abuso sexual o el fallecimiento de una persona, informe a la Oficina de Quejas y Apelaciones de ADHS/DBHS, 150 North 18th Avenue, Suite 210, Phoenix, Arizona 85007, 1-800-421-2124 o al 602-364-4575. Las personas con discapacidad auditiva pueden comunicarse con el Servicio Relay de Arizona/Arizona Relay Service al 711 o al 1-800-367-8939 si necesita ayuda para comunicarse con la División de Servicios de Salud Mental.

ADHS/DBHS o Magellan de Arizona le enviará una carta dentro de los siguientes cinco (5) días a partir del recibo de su formulario de Queja/Petición de Investigación. Esta carta le dirá cómo se manejará su Queja/Petición de Investigación.

Si hubiera una investigación, la carta le dirá el nombre del investigador. El investigador se pondrá en contacto con usted para saber más sobre su Queja/Petición de Investigación. Luego el investigador se pondrá en contacto con la persona que usted cree que es responsable de la violación de sus derechos. El investigador también reunirá cualquier otra información que se necesite para determinar si sus derechos fueron violados.

Dentro de los 35 días a partir de que un investigador haya sido asignado para investigar el caso y a menos de que se haya solicitado una extensión, usted recibirá por escrito una decisión sobre los resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación. También se le indicará su derecho de apelar si usted no está de acuerdo con las conclusiones de la investigación.

Si usted presenta una Queja/Petición de Investigación, la calidad de su cuidado no se verá alterada.

### **¿Qué es fraude y abuso?**

Los miembros necesitan usar los servicios de salud mental de forma apropiada. Se considera fraude si un miembro o proveedor es deshonesto al:

- Obtener un servicio que no está aprobado para el miembro; o
- Obtener beneficios de AHCCCS para los que no son elegibles.

El abuso sucede si un miembro causa costos innecesarios al sistema a propósito, por ejemplo:

- Prestar una tarjeta de AHCCCS o la información que aparece en ella a alguien más; o
- Vender una tarjeta de AHCCCS o la información que aparece en ella a alguien más.

El mal uso de su tarjeta de identificación de AHCCCS, incluyendo prestarla, venderla o dársela a otros, podría dar como resultado la pérdida de su elegibilidad para AHCCCS. Fraude y abuso son delitos mayores criminales y son castigados por medio de acción legal contra el miembro o el proveedor. Si cree que alguien está cometiendo fraude o abuso, llame a:

- La Línea de Investigaciones Especiales de Magellan al 1-800-755-0850 o por correo electrónico a [SIU@MagellanHealth.com](mailto:SIU@MagellanHealth.com);

- Motivamos a las personas que reporten sospechas de fraude o abuso a que notifiquen al Gerente de Fraude y Abuso o Jefe de Cumplimiento de Magellan mediante la siguiente información de contacto:
  - Gerente de Fraude y Abuso  
Magellan Health Services of Arizona  
Numero: 602-572-5917  
Fax: 1-800-424-4798  
Correo Electrónico: [ALFields@MagellanHealth.com](mailto:ALFields@MagellanHealth.com)
  - Jefe de Cumplimiento  
Magellan Health Services of Arizona  
Numero: 602-572-5914  
Fax: 1-800-424-4798  
Correo Electrónico: [PKnox@MagellanHealth.com](mailto:PKnox@MagellanHealth.com)
- La Línea del fraude y abuso de ADHS/DBHS al 602-364-3758 o 1-866-569-4927. Personas con discapacidad auditiva pueden comunicarse con el Servicio Relay de Arizona/Arizona Relay Service al 711 o al 1-800-367-8939 si necesita ayuda para comunicarse con la División de Servicios de Salud Mental;
- La línea de fraude para miembros de AHCCCS al 602-417-4193 o 1-888-487-6686;
- La línea de fraude para proveedores de AHCCCS al 602-417-4045 o 1-888-487-6686.

## ¿Qué es una instrucción anticipada de cuidados médicos?

Usted tiene el derecho de hacer una instrucción anticipada de cuidados médicos. Una instrucción anticipada de cuidados médicos describe los deseos de una persona sobre el tipo de cuidado que quiere o no quiere recibir cuando la persona no pueda hacer sus propias decisiones por causa de la enfermedad que padece.

- Una instrucción anticipada de cuidados médicos indica al médico los deseos de la persona si el paciente no puede declarar sus deseos debido a un problema médico.
- Una instrucción anticipada de cuidados de salud mental indica al proveedor de salud mental los deseos de la persona si el paciente no puede declarar sus deseos debido a una enfermedad mental.

Un tipo de instrucción anticipada de cuidados de enfermedad mental es el Poder Legal para el Cuidado de Salud Mental, que otorga a una persona adulta el derecho de nombrar a otra persona adulta para que tome las decisiones sobre el tratamiento de la salud mental en su representación.

- La persona nombrada, el designado, puede tomar decisiones en nombre de la persona adulta si ésta ya no está capacitada para tomar dichas decisiones.
- Sin embargo, el designado no debe ser un proveedor que esté directamente relacionado con el tratamiento de salud mental de la persona adulta al momento en que se firme el Poder Legal para el Cuidado de Salud Mental.
- El designado puede actuar como tal hasta que sus facultades otorgadas sean revocadas por la persona adulta o por una orden judicial.
- El designado tiene el mismo derecho que la persona adulta de obtener información o revisar los expedientes médicos de la persona acerca del tratamiento de salud mental propuesto y el de otorgar el consentimiento para que se compartan los expedientes médicos.
- El designado debe respetar los deseos de la persona adulta tal como se detallan en el Poder Legal para Atención de Salud Mental. Sin embargo, si los deseos de la persona adulta no se han indicado en el Poder Legal para Atención de Salud Mental y el designado los desconoce, dicho designado debe actuar de buena fe y autorizar el tratamiento que a su entender, sea el que más le conviene a la persona adulta. El designado puede prestar su consentimiento para que la persona sea admitida en una institución de salud mental de nivel uno, autorizada por el Departamento de Servicios de Salud, siempre y cuando ésta autoridad se establezca en el Poder Legal para Atención de Salud Mental.

En situaciones limitadas, algunos proveedores podrían rehusarse a acatar una instrucción anticipada de cuidados médicos por razones de conciencia. Si su proveedor de salud mental no se atiene a la instrucción anticipada de cuidados médicos por motivos de conciencia, el proveedor debe presentarle políticas por escrito que:

- Indiquen las objeciones de conciencia de la institución y las de cada uno de los médicos;
- Identifiquen la ley que permite esas objeciones; y
- Describan las afecciones o procedimientos afectados por esas objeciones de conciencia.

Comuníquese con Magellan de Arizona al 1-800-564-5465 o a nuestro número de TYY al 1-800-424-9831 para obtener información sobre si los proveedores de la red de Magellan no respetan la instrucción anticipada de cuidados médicos por cuestiones de conciencia.

Su proveedor no puede discriminarlo por su decisión de preparar o no preparar una instrucción anticipada de cuidados médicos.

Informe a su familia y a los proveedores si usted ha hecho una instrucción anticipada de cuidados médicos. Entregue copias de la instrucción anticipada a:

- Todos los proveedores que le brindan cuidado incluso a su Proveedor de Cuidado Primario/Primary Care Provider (PCP);
- La gente que ha nombrado en su Poder Legal para el cuidado de Salud Mental o Médica; y
- Familiares o amigos de confianza que puedan ayudar a sus médicos y proveedores de salud mental a tomar decisiones por usted si usted no puede hacerlo.

Llame a los Servicios para Miembros de Magellan de Arizona para preguntar más sobre la instrucción anticipada de cuidados médicos o pedir ayuda para hacer una.

## **¿Cuál es la Visión de Arizona con respeto a la prestación de servicios de salud mental?**

Todos los servicios de salud mental se prestan de acuerdo con los principios del sistema de ADHS/DBHS. ADHS/DBHS apoya un sistema de prestación de servicios de salud mental que incluye:

- Acceso fácil al tratamiento;
- Participación del paciente de salud mental y de miembros de la familia;
- Colaboración con la Comunidad en General;
- Innovación Efectiva;
- Expectativa de Mejoría; y
- Competencia Cultural.

Los doce principios para la prestación de servicios a los niños son:

- Colaboración con el niño y la familia;
- Resultados funcionales – Los servicios de salud mental están diseñados para ayudar a los niños a que tengan éxito en la escuela, que vivan con sus familias, que eviten actos criminales, y se conviertan en adultos estables y productivos;
- Colaboración con los demás;
- Servicios accesibles;
- Mejores prácticas;
- Un entorno más apropiado;
- Atención oportuna;
- Servicios a la medida del niño y la familia;
- Estabilidad;
- Respeto a la herencia cultural del niño y la familia;
- Independencia; y
- Conexión con los apoyos naturales;

## **Los Principios Primordiales Orientados Hacia La Recuperación Para la Prestación de Servicios de Salud Mental y Los Sistemas para Adultos Son:**

- 1. Respeto.**  
El respeto es la piedra angular. Conocer a la persona como es sin juzgar y con gran paciencia y compasión.
- 2. Las personas en recuperación escogen servicios y están incluidos en las decisiones de los programas y en los esfuerzos de desarrollo de los programas.**  
Una persona en recuperación tiene voz y voto. Su auto determinación en cuanto al manejo de sus servicios, las decisiones de los programas y el desarrollo de los mismos, es posible en parte, por las constantes dinámicas de educación, discusión, y evaluación, creando así un “consumidor informado” y la más amplia gama de opciones para tomar decisiones. Las personas en recuperación deberían estar involucradas en todos los niveles del sistema, desde la administración hasta la entrega del servicio.
- 3. Enfoque en el individuo como una persona, mientras que se incluyen y/o desarrollan los apoyos naturales.**  
Una persona en recuperación es vista como un ser completo: capaz, competente, y respetado por sus opiniones y elecciones. Como tal, el enfoque es dado hacia empoderamiento de la mayor autonomía posible y el más natural y bien rodeado estilo de vida. Esto incluye el acceso a y la participación de los apoyos naturales y los sistemas sociales a los que está acostumbrado el individuo en su comunidad social;
- 4. Empoderar a las personas para que tomen los pasos hacia la independencia y permitiendo el tomar riesgos sin temor al fracaso.**  
Una persona en recuperación, encuentra la independencia a través de la exploración, experimentación, evaluación, reflexión y acción. Se mantiene un ambiente a través del cual los pasos hacia la independencia se animan y se reafirman en un entorno donde la seguridad y riesgo se valoran como ingredientes que promueven el crecimiento.
- 5. Integración, colaboración y participación con la comunidad que la persona elija.**  
Una persona en recuperación es un valioso miembro que contribuye a la sociedad, y como tal, es merecedor y beneficia a la comunidad. Dicha integración y participación resalta el rol de uno como parte vital de la comunidad, la comunidad dinámica siendo inextricable desde la experiencia humana. El servicio comunitario y el voluntariado son valiosos.

**6. Asociaciones entre personas, el personal y los miembros de la familia/soportes naturales para una toma de decisiones compartida con base en la confianza.**

Una persona en recuperación, como cualquier otro miembro de la sociedad, encuentra su fuerza y apoyo a través de asociaciones. Fundamentado en la compasión y las alianzas y con un enfoque en la optimización de la recuperación, reafirmando la auto estima, expandiendo el entendimiento de todos los participantes y que lleva a la creación de protocolos y resultados óptimos.

**7. Las personas en recuperación definen su propio éxito.**

Una persona en recuperación, por su propia declaración, descubre el éxito, en parte, por la calidad de los resultados de vida, lo cual incluye una mejoría de la sensación de bienestar, integración avanzada dentro de la comunidad, y una auto determinación más grande. Las personas en recuperación son los expertos en sí mismos, definiendo sus propias metas y resultados deseados.

**8. Fortaleza enfocada, flexible, servicios receptivos que reflejan las preferencias culturales de la persona.**

Una persona en recuperación puede esperar y merece servicios flexibles, a tiempo, y receptivos, que sean accesibles disponibles, confiables, responsables, y sensitivos de sus valores culturales y costumbres. Una persona en recuperación es la fuente de su propia fortaleza y el sobreponerse a los retos del tratamiento. Aquellos que sirven como apoyo y facilitadores, identifican, exploran, y sirven para optimizar las fortalezas demostradas en la persona, como herramientas para general una mayor autonomía y efectividad en la vida.

**9. La esperanza es la base para el viaje hacia la recuperación.**

Una persona en recuperación tiene la capacidad de tener esperanza y encaja más en el tipo de asociaciones que acogen la esperanza. A través de la esperanza, un futuro de posibilidades enriquece la experiencia de vida y crea el ambiente ideal para que resultados poco comunes y positivos se hagan realidad. Una persona en recuperación tiene potencial y posibilidades ilimitadas.

## **Términos**

**Acción** es la negación o la aprobación limitada de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicio, una reducción, interrupción o terminación de servicios que la persona ha estado recibiendo, la negación en todo o en parte del pago por un servicio, el incumplimiento al proveer servicios en una manera oportuna, el incumplimiento para actuar dentro de los tiempos establecidos para resolver una apelación o queja y proveer notificación a las partes afectadas, y la negación del Título XIX/XXI para personas elegibles que solicitan la obtención de servicios cuando los servicios no están disponibles dentro de la red de proveedores.

**Acupuntura Auricular** la realiza un acupunturista certificado, que aplica agujas de acupuntura auricular para tratar el alcoholismo, el abuso de sustancias o la dependencia a sustancias químicas.

**Aislamiento** es el confinamiento involuntario de un beneficiario de los servicios de salud mental, en un cuarto o área de la cual no pueda salir.

**Apelación** es un pedido formal para que se revise una acción o una decisión referida a su servicio de salud mental, que usted puede presentar si no está conforme con una acción, o decisión adversa de un proveedor de Magellan de Arizona o en el caso de personas a quienes se les ha determinado que padecen de una Enfermedad Mental Grave.

**Apelación acelerada** es una apelación que se procesa más pronto que una apelación normal para no poner en peligro la vida, salud o habilidad de lograr, mantener o recuperar el funcionamiento de una persona.

**Aprobación de servicios** es el proceso que se usa para cuando ciertos servicios que no son de emergencia tienen que ser aprobados antes de obtenerlos.

**Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA)** es la agencia contratada con ADHS para prestar o coordinar servicios de salud mental para personas elegibles dentro de un área geográfica específica.

**Autoridad Tribal Regional de Salud Mental (TRBHA)** es una tribu Indígena Nativa Americana bajo Contrato con ADHS para prestar o coordinar servicios de salud mental para personas elegibles que son residentes de la Nación Tribal reconocida a nivel Federal.

**Aviso de Acción** es el aviso que usted recibe sobre una futura acción o decisión adversa hecha por la T/RBHA o un proveedor referente a servicios.

**Consentimiento para Tratamiento** es dar su permiso para obtener servicios.

**Departamento de Servicios de Salud de Arizona/División de Servicios de Salud Mental (ADHS/DBHS)** es la agencia estatal que supervisa el uso de fondos federales y del estado para proporcionar servicios de salud mental.

**Condición de Emergencia Médica** es una condición médica que se auto manifiesta con síntomas agudos de suficiente severidad (incluyendo dolor extremo) de tal forma que una persona prudente y con conocimientos básicos de salud y medicina, podría razonablemente esperar ante la ausencia de atención médica inmediata que: a) La salud del paciente (o con respecto de una mujer embarazada, la salud de la madre o del niño por nacer) estaría en peligro; b) Puede haber una incapacidad grave de las funciones del cuerpo, o c) Puede haber una disfunción de algún órgano o parte del cuerpo.

**Enfermedad Mental Grave/Serious Mental Illness (SMI)** es una condición aplicable a personas que tienen 18 años de edad o mayores y quienes, como resultado de un trastorno mental como se define en el A.R.S. § 36-501, presentan en su funcionamiento emocional o del comportamiento un deterioro que interfiere sustancialmente con su capacidad de permanecer en la comunidad sin un tratamiento de apoyo o servicios entre larga o indefinida duración. En estas personas la discapacidad mental es severa y persistente, dando como resultado una limitación a largo plazo de sus capacidades funcionales para desarrollar actividades primarias de la vida diaria tales como, relaciones interpersonales, el cuidado del hogar y la familia, el cuidado de si mismo, el empleo y la recreación.

**Equipo Clínico** es un equipo conformado por individuos cuya función principal es la de desarrollar un plan de servicios o de tratamiento integral y unificado, para la persona inscrita. El equipo puede incluir la persona inscrita, miembros de la familia de la persona inscrita, proveedores de servicios sociales o de salud física y mental, incluyendo profesionales que representen disciplinas relacionadas con las necesidades de la persona, también pueden participar en el equipo otras personas que no sean proveedores de salud física, mental o de servicios sociales identificados por la persona o la familia. Los equipos clínicos incluyen los equipos del niño y la familia y los equipos clínicos para adultos.

**Establecimiento Tribal 638** es un establecimiento que es propiedad y es administrado por una Tribu Nativo Americana autorizada para proveer servicios en acuerdo con la Ley Pública 93-638, atendiendo a su modificación.

**Inscrito** es el proceso para ser elegible para recibir servicios públicos de salud mental.

**Instrucción Anticipada de Cuidados Médicos** es una instrucción por escrito de sus deseos sobre el tipo de cuidado que quiere o que no quiere.

**Miembro** es una persona inscrita con una T/RBHA para obtener servicios de salud mental.

**Participación en los Costos** se refiere a la responsabilidad de la RBHA por los pagos de primas aplicables, deducibles y copagos.

**Poder de Representación Legal** es una declaración donde se nombra a una persona que usted escoge para que tome decisiones sobre cuidado de salud o salud mental por usted, si usted no lo puede hacer.

**Proveedor de Salud Mental** es a quién usted escoge para obtener servicios de salud mental. Puede incluir médicos, consejeros, otros profesionales/técnicos de salud mental y centros de tratamiento de salud mental.

**Queja/Pedido de Investigación** es para personas a quienes se les ha determinado que padecen de una Enfermedad Mental Grave cuando sienten que sus derechos han sido violados.

**Reclamación** es la expresión de insatisfacción con algún aspecto de su cuidado que es una acción que no se puede apelar.

**Red de Proveedores** es un grupo de proveedores que tiene un contrato con la T/RBHA para proporcionar servicios de salud mental. Algunos condados pueden tener un número limitado de proveedores en su red de proveedores de donde escoger.

**Remisión** es el proceso (petición oral, escrita, por fax o por medio electrónico) por el cual su proveedor lo “enviará” con un proveedor para recibir cuidado especializado.

**Restricción/Detención** puede ser personal, mecánica o cuando se usan medicamentos para restringir a una persona. Restricción personal es cuando se usa fuerza física sin que haya el uso de ningún dispositivo, con el propósito de restringir los movimientos físicos libres de la persona beneficiaria de los servicios de salud mental. Restricción mecánica es cualquier dispositivo, artículo o prenda adjunta o adyacente al cuerpo de la persona beneficiaria de los servicios de salud mental, que no se pueda remover fácilmente y que restringe la libertad de movimientos de la persona o uso normal de su cuerpo. Medicamentos usados como restricción, es una restricción farmacológica, que no es un tratamiento estándar para la condición médica o condición mental de una persona beneficiaria de servicios de salud mental, y son administrados para manejar el comportamiento de la persona beneficiaria de servicios de salud mental de tal manera que reduce el riesgo para la persona o para otros o que restringe temporalmente la libertad de movimiento del beneficiario de servicios de salud mental.

**Servicio de Prioritización** es el proceso por el cual las T/RBHAs deben determinar cómo se usan los fondos estatales disponibles.

**Servicios de Tratamientos Curativos Tradicionales o Alternativos** son aquellos brindados en casos de problemas de abuso de sustancias o salud mental por personas que están calificadas para prestar servicios de curación o sanación, también conocida como medicina tradicional. Estos servicios incluyen el uso de métodos rutinarios o técnicas avanzadas, con el propósito de aliviar la angustia emocional que puede evidenciarse cuando una persona sufre trastornos en su capacidad funcional.

**Servicios de Salud Indígena/Indian Health Service (IHS)** es la oficina del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, que es responsable por la entrega de la salud pública y los servicios médicos a los Indígenas Americanos y Nativos de Alaska a lo largo del país. El gobierno federal tiene la obligación directa y permanente de proveer servicios de salud a la mayoría de los Indígenas Americanos de acuerdo con los tratados suscritos con los gobiernos tribales.

**Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona/Arizona Health Care Cost Containment System (AHCCCS)** es la agencia del estado que supervisa el Título XIX (Medicaid), Título XXI (KidsCare) y los Programas de Servicios de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS).

**El Título XIX (Medicaid;** también se le puede llamar AHCCCS) es un seguro de salud médico, dental y de salud mental para personas, niños y familias de escasos recursos.

**El Título XXI (KidsCare;** también se le puede llamar AHCCCS) es un seguro de salud médico, dental y de salud mental para niños menores de 19 años de edad de escasos recursos, que carecen de seguro y no son elegibles para el Título XIX (Medicaid)