



**arizona**  
**complete health**<sup>™</sup>  
*Complete Care Plan*

# Guía para afiliados

*Una guía práctica para recibir servicios*

**Año de afiliación 2021**

*Revisado el 1 de octubre de 2020*

**Arizona Complete Health-Complete Care Plan**

**Autoridad de Salud Mental Regional (RBHA)**

*Afiliados activos con un diagnóstico de enfermedad mental grave (SMI) y afiliados cubiertos por el Programa integral de asistencia médica y dental (CMDP)*

**Los servicios cubiertos se financian conforme a un contrato con AHCCCS.**

Servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan 1-888-788-4408, TTY/TDY 711

Sitio web: [azcompletehealth.com/completecure](https://azcompletehealth.com/completecure)



<b>VOCERO DE LA FAMILIA Y TOMADOR DE DECISIONES .....</b>	<b>24</b>
<b>TRANSICIÓN DE LA PÓLIZA DE ATENCIÓN MÉDICA .....</b>	<b>25</b>
<b>¿CÓMO PUEDO USAR LA SALA DE EMERGENCIAS APROPIADAMENTE? .....</b>	<b>25</b>
QUÉ HACER EN CASO DE EMERGENCIA .....	26
<b>TRANSPORTE: ¿CÓMO OBTENGO TRANSPORTE PARA ACUDIR A MIS CITAS MÉDICAS?.....</b>	<b>27</b>
TRANSPORTE PARA EMERGENCIAS .....	27
TRANSPORTE DE NO EMERGENCIA .....	27
SILLA DE RUEDAS O CAMILLA .....	28
CANCELACIÓN DE LOS TRASLADOS A SUS CITAS .....	28
<b>¿QUÉ INCLUYE LA COBERTURA?.....</b>	<b>28</b>
AFILIADOS INSCRITOS EN EL PROGRAMA INTEGRAL DE ASISTENCIA MÉDICA Y DENTAL (CMDP) .....	29
AFILIADOS CON UN DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDAD MENTAL GRAVE (SMI) E INSCRITOS EN MEDICAID .....	29
AFILIADOS "DOBLE ELEGIBLE" DE MEDICARE/MEDICAID .....	29
ADULTOS CON DIAGNÓSTICO DE SMI Y NO INSCRITOS EN MEDICAID .....	29
PROGRAMAS FINANCIADOS A TRAVÉS DE SUBVENCIONES PARA CIUDADANOS DE ARIZONA SIN SEGURO O CON SEGURO DEFICIENTE .....	29
<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD FÍSICA CUBIERTOS POR MEDICAID.....</b>	<b>30</b>
SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD FÍSICA PARA AFILIADOS INSCRITOS EN EL PROGRAMA INTEGRAL DE ASISTENCIA MÉDICA Y DENTAL (CMDP).....	30
ADMINISTRACIÓN DE ENFERMEDADES .....	32
ATENCIÓN ORTÉSICA.....	32
<b>SERVICIOS MÉDICOS ADICIONALES CUBIERTOS PARA ADULTOS DE 18 A 21 AÑOS CON UN DIAGNÓSTICO DE SMI .....</b>	<b>33</b>
<b>TABLA: COBERTURA DE SERVICIOS PARA SALUD MENTAL .....</b>	<b>34</b>
<b>SERVICIOS MÉDICOS NO CUBIERTOS: LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO POR AHCCCS .....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA DE EXCLUSIONES Y LIMITACIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO.....</b>	<b>43</b>
<b>SERVICIOS SUBVENCIONADOS DISPONIBLES PARA LOS AFILIADOS INSCRITOS EN MEDICAID Y CIUDADANOS DE ARIZONA SIN SEGURO O CON SEGURO DEFICIENTE .....</b>	<b>44</b>
TIPOS DE SUBVENCIONES .....	44
SUBVENCIONES FEDERALES Y ESTATALES PARA TRASTORNOS POR CONSUMO DE OPIÁCEOS .....	45
OTRAS SUBVENCIONES FEDERALES Y ESTATALES .....	45
ACCEDER A SERVICIOS COORDINADOS A TRAVÉS DE LA AUTORIDAD DE SALUD MENTAL REGIONAL (RBHA) NO RECOGIDOS EN EL TÍTULO XIX/XXI .....	45
SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.....	46
RECURSOS DE APOYO FAMILIAR Y COLABORATIVOS.....	46
CUIDADO TERMINAL .....	47
<b>SERVICIOS DE ESPECIALIDAD Y REMISIONES .....</b>	<b>47</b>
REMISIONES DENTRO DE LA RED Y LIBERTAD DE ELECCIÓN DE PROVEEDORES MÉDICOS.....	48
DENEGACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIOS DE ESPECIALIDAD.....	48
AFILIADOS DE ORIGEN INDÍGENA AMERICANO .....	49

<b>SU MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP) .....</b>	<b>49</b>
¿CÓMO ELEGIR O CAMBIAR DE MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)? .....	50
¿CÓMO PUEDEN AYUDARLO LAS VISITAS MÉDICAS A CONSERVAR SU SALUD? .....	50
<b>DISPONIBILIDAD DE CITAS: ¿CUÁNTO SE DEBERÍA TARDAR EN IR A VER A UN PROVEEDOR MÉDICO? .....</b>	<b>51</b>
REVISIONES MÉDICAS .....	52
REVISIÓN MÉDICA INFANTIL/SERVICIO DE DETECCIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO TEMPRANO Y PERIÓDICO (EPSDT)* .....	53
ATENCIÓN PREVENTIVA Y DE BIENESTAR .....	56
<b>¿QUÉ ES UNA VISITA AL SERVICIO DE ATENCIÓN PREVENTIVA Y DE BIENESTAR? .....</b>	<b>56</b>
<b>PLANIFICACIÓN FAMILIAR .....</b>	<b>57</b>
ATENCIÓN A LA MATERNIDAD .....	58
IDENTIFICACIÓN DEL EMBARAZO .....	59
ATENCIÓN PRENATAL .....	59
PRUEBAS DE VIH/SIDA .....	61
EMBARAZO DE ALTO RIESGO .....	61
ASISTENCIA DURANTE Y DESPUÉS DEL PARTO .....	62
ATENCIÓN POSPARTO .....	62
INTERRUPCIÓN DEL EMBARAZO POR RAZONES MÉDICAS .....	63
<b>SALUD DENTAL .....</b>	<b>63</b>
AFILIADOS MENORES DE 21 AÑOS .....	63
AFILIADOS DE 21 AÑOS Y MAYORES .....	64
<b>SERVICIOS FARMACÉUTICOS.....</b>	<b>65</b>
¿QUÉ OCURRE SI UN MEDICAMENTO NO SE ENCUENTRA EN LA PDL/FORMULARIO? .....	66
¿QUÉ OCURRE SI SE DENIEGA MI SOLICITUD? .....	66
CÓMO DISPENSAR UNA RECETA MÉDICA .....	66
QUÉ NECESITA SABER DE SU NUEVA RECETA MÉDICA .....	67
REABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS .....	67
¿QUÉ DEBO HACER SI LA FARMACIA NO PUEDE DISPENSAR MI RECETA MÉDICA? .....	68
FARMACIAS EXCLUSIVAS .....	68
<b>CÓMO ACCEDER A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD MENTAL DE ARIZONA COMPLETE HEALTH-COMplete CARE PLAN.....</b>	<b>69</b>
RECEPCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL SI ESTÁ INSCRITO EN EL CMDP O SE LE DIAGNOSTICÓ UNA ENFERMEDAD MENTAL GRAVE.....	69
ELEGIBILIDAD PARA LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL .....	69
CÓMO ACCEDER A LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL .....	70
LA VISIÓN DE ARIZONA PARA EL SUMINISTRO DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL .....	70
LOS DOCE PRINCIPIOS PARA EL SUMINISTRO DE SERVICIOS A NIÑOS:.....	71
NUEVE PRINCIPIOS RECTORES PARA LOS SERVICIOS Y LOS SISTEMAS DE SALUD MENTAL ORIENTADOS A LA RECUPERACIÓN PARA ADULTOS .....	73
<b>CLÍNICAS INTERDISCIPLINARIAS CON MÚLTIPLES ESPECIALIDADES.....</b>	<b>75</b>
SERVICIOS DE REHABILITACIÓN INFANTIL (CRS) PROVEEDOR MÉDICO: CLÍNICAS INTERDISCIPLINARIAS CON MÚLTIPLES ESPECIALIDADES .....	75
CÓMO CONCERTAR, CAMBIAR O CANCELAR UNA CITA EN UNA CLÍNICA INTERDISCIPLINARIA CON MÚLTIPLES ESPECIALIDADES (MSIC) .....	77

<b>SERVICIOS DE REHABILITACIÓN INFANTIL (CRS)</b> .....	<b>78</b>
AFECCIONES CUBIERTAS A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE CRS .....	79
SERVICIOS PARA LA PRIMERA INFANCIA* .....	79
HEAD START.....	79
HERRAMIENTAS DE EXPLORACIONES DEL DESARROLLO .....	80
<b>ASISTENCIA ESPECIAL</b> .....	<b>80</b>
<b>CONSEJO DE DEFENSA DEL AFILIADO</b> .....	<b>81</b>
<b>PROCESO DE APROBACIÓN Y RECHAZO</b> .....	<b>82</b>
<b>REMISIONES DENTRO DE LA RED Y LIBERTAD DE ELECCIÓN DE PROVEEDORES MÉDICOS</b> .....	<b>83</b>
<b>COPAGOS</b> .....	<b>83</b>
A LAS SIGUIENTES PERSONAS NO SE LES PIDE QUE REALICEN COPAGOS: .....	83
ADEMÁS, NO SE COBRAN COPAGOS A NINGUNA PERSONA POR LOS SIGUIENTES SERVICIOS: .....	84
PERSONAS CON COPAGOS OPCIONALES (NO OBLIGATORIOS) .....	85
IMPORTES DE LOS COPAGOS OPCIONALES (NO OBLIGATORIOS) PARA ALGUNOS SERVICIOS MÉDICOS .....	85
PERSONAS CON COPAGOS EXIGIBLES (OBLIGATORIOS).....	86
IMPORTES DE LOS COPAGOS EXIGIBLES (OBLIGATORIOS) PARA PERSONAS QUE RECIBEN BENEFICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA DE TRANSICIÓN (TMA) .....	86
LÍMITE DEL 5 % DE TODOS LOS COPAGOS.....	87
COPAGOS PARA AFILIADOS QUE NO REÚNAN LOS REQUISITOS DEL TÍTULO XIX/XXI .....	87
PAGAR LOS SERVICIOS CUBIERTOS.....	88
PAGAR LOS SERVICIOS NO CUBIERTOS.....	88
<b>COORDINACIÓN DE BENEFICIOS (COB)</b> .....	<b>88</b>
<b>INFORMACIÓN ESPECIAL PARA LOS AFILIADOS QUE TENGAN COBERTURA DE MEDICARE</b> .....	<b>90</b>
INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA AFILIADOS DE AHCCCS CON COBERTURA DE MEDICARE PARTE D (AFILIADOS "DOBLE ELEGIBLE") .....	90
<b>PLAZOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS</b> .....	<b>91</b>
<b>QUEJAS: CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA SI NO ESTOY SATISFECHO</b> .....	<b>91</b>
QUEJAS Y APELACIONES.....	91
¿INSATISFECHO CON SU ATENCIÓN? .....	92
¿INSATISFECHO CON UNA DECISIÓN? .....	94
¿CÓMO PRESENTO UNA APELACIÓN? .....	94
¿QUÉ PUEDO APELAR?.....	95
¿QUÉ SUCEDE LUEGO DE PRESENTAR UNA APELACIÓN? .....	95
¿CÓMO SE RESUELVE MI APELACIÓN? .....	96
¿QUÉ PUEDO HACER SI NO ESTOY CONFORME CON LOS RESULTADOS DE MI APELACIÓN? .....	96
¿CÓMO SOLICITO UNA AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL? .....	96
¿CUÁL ES EL PROCESO PARA MI AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL?.....	97
¿CÓMO SE RESUELVE MI AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL?.....	97
¿MIS SERVICIOS CONTINUARÁN DURANTE EL PROCESO DE APELACIÓN/AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL?.....	98
<b>CAMBIAR SU PLAN DE SERVICIOS DE SALUD FÍSICA PARA AFILIADOS A QUIENES SE LES DIAGNOSTICÓ UNA ENFERMEDAD MENTAL GRAVE</b> .....	<b>101</b>
<b>DERECHOS DEL AFILIADO</b> .....	<b>102</b>

EXCEPCIONES A LA CONFIDENCIALIDAD .....	106
<b>¿QUÉ ES FRAUDE, MALVERSACIÓN Y ABUSO? .....</b>	<b>106</b>
CÓMO REPORTAR EL FRAUDE, LA MALVERSACIÓN Y EL ABUSO: .....	107
<b>RECURSOS COMUNITARIOS .....</b>	<b>108</b>
EDUCACIÓN SOBRE EL TABACO Y PREVENCIÓN .....	108
PROGRAMA ARIZONA WOMEN, INFANTS AND CHILDREN (WIC) .....	108
HEAD START DE ARIZONA .....	108
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN TEMPRANA DE ARIZONA (AZEIP) .....	108
ARIZONA AT WORK .....	109
REHABILITACIÓN VOCACIONAL .....	109
AGENCIA DEL ÁREA PARA PERSONAS MAYORES .....	109
ASOCIACIÓN DEL ALZHEIMER .....	109
COALICIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO DE ARIZONA .....	109
LÍNEA NACIONAL DIRECTA DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO .....	110
LÍNEA DE AYUDA PARA ADOLESCENTES .....	110
POWER ME A2Z .....	110
LÍNEA DIRECTA SOBRE EMBARAZOS Y LACTANCIA DEL ADHS .....	110
LÍNEA DE AYUDA FUSSY BABY/BIRTH TO FIVE .....	110
CONTROL TOXICOLÓGICO .....	111
RAISING SPECIAL KIDS .....	111
STRONG FAMILIES AZ .....	111
POSTPARTUM SUPPORT INTERNATIONAL .....	111
OPIOID ASSISTANCE AND REFERRAL LINE .....	111
REMISIÓN E INFORMACIÓN COMUNITARIA .....	112
AZDHS DUMP THE DRUGS AZ (AZDHS DESECHE LOS MEDICAMENTOS AZ) .....	112
HEALTH-E-ARIZONA PLUS .....	112
ARIZONA DISABILITY BENEFITS 101 (DB101) .....	112
AZLINKS.GOV .....	112
FAMILIAS SALUDABLES DE ARIZONA .....	113
PIMA COUNCIL ON AGING .....	113
CONSEJO PARA CIUDADANOS MAYORES PINAL-GILA .....	113
AGENCIA DEL ÁREA PARA PERSONAS MAYORES DE SEAGO .....	113
NAMI ARIZONA (ALIANZA NACIONAL PARA ENFERMEDADES MENTALES) .....	114
NIÑOS MENTALMENTE ENFERMOS CON SUFRIMIENTO (MIKID) .....	114
RECURSOS INFANTILES Y FAMILIARES .....	114
<b>PROVEEDORES DE ATENCIÓN MÉDICA DE BAJO COSTO/ESCALA VARIABLE .....</b>	<b>115</b>
<b>INFORMACIÓN DE DEFENSORÍA .....</b>	<b>116</b>
<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>120</b>
<b>DEFINICIONES SOBRE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA MATERNIDAD .....</b>	<b>123</b>
<b>AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD .....</b>	<b>125</b>
USOS Y REVELACIONES DE SU PHI QUE REQUIEREN SU AUTORIZACIÓN POR ESCRITO .....	129
DERECHOS INDIVIDUALES .....	129
INFORMACIÓN DE CONTACTO .....	131

# Información útil

## **SERVICIOS PARA AFILIADOS DE ARIZONA COMPLETE HEALTH-COMPLETE CARE PLAN**

1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711; estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año

## **TELÉFONO PARA SITUACIONES DE CRISIS**

1-866-495-6735, (TTY/TDY: 711) (condados del sur de Arizona: Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Pinal, Santa Cruz, Yuma y la Reserva Apache de San Carlos)

1-602-222-9444 o 1-800-631-1314 (condados del centro de Arizona: Maricopa)

1-877-756-4090 (condados del norte de Arizona, incluido Gila)

## **DIRECCIÓN**

1870 W. Rio Salado Parkway  
Tempe, AZ 85281

## **SITIO WEB**

[azcompletehealth.com/completecure](http://azcompletehealth.com/completecure)

# Información personal e información de contacto

## Mi número de identificación de afiliado de AHCCCS

	<u>Nombre</u>	<u>Número de teléfono</u>
<b>Mi médico de atención primaria (PCP):</b>		
<b>Hospital:</b>		
<b>Farmacia:</b>		
<b>Administrador de casos:</b>		
<b>Mi psiquiatra o enfermera:</b>		

### **AYUDA EN OTRO IDIOMA Y PARA DISCAPACITADOS: ¿CÓMO PUEDO OBTENER AYUDA?**

Le ofrecemos la Guía para afiliados y el Directorio de proveedores médicos sin costo alguno para usted. Si necesita esta guía, el directorio de proveedores médicos o cualquier otra información médica en otro idioma; o si prefiere un formato alternativo como, por ejemplo, con una fuente más grande, con audio o un PDF accesible, póngase en contacto con los servicios para afiliados en el 1-888-788-4408 o en el TTY/TDY: 711. O visite nuestro sitio web en [azcompletehealth.com/members/medicaid.html](http://azcompletehealth.com/members/medicaid.html)

Además, si necesita un intérprete, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711 al menos cinco (5) días antes de su cita médica para coordinar la asistencia lingüística a tiempo para su cita. La interpretación no tendrá costo alguno para usted. No hace falta que recurra a sus familiares o amigos para que le interpreten, de hecho, desalentamos esta práctica. Para cualquier necesidad de asistencia lingüística debería usarse un intérprete calificado.



# Nondiscrimination and Accessibility

## Discrimination is Against the Law

Arizona Complete Health-Complete Care Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Arizona Complete Health-Complete Care Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan:

- Provides aids and services at no cost to people with disabilities to communicate effectively with us, such as: qualified sign language interpreters
- Provide written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides language services at no cost to people whose primary language is not English, such as: qualified interpreters and information written in other languages

If you need these services, contact:

Arizona Complete Health-Complete Care Plan Member Services at 1-888-788-4408  
(TTY/TDY: 711)

If you believe that Arizona Complete Health-Complete Care Plan failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with the Chief Compliance Officer. You can file a grievance in person, by mail, fax, or email. Your grievance must be in writing and must be submitted within 180 days of the date that the person filing the grievance becomes aware of what is believed to be discrimination. Submit your grievance to: Arizona Complete Health-Complete Care Plan Chief Compliance Officer, 1870 W. Rio Salado Parkway, Tempe, AZ 85281. Fax: 1-866.388.2247 Email: [AzCHGrievanceAndAppeals@azcompletehealth.com](mailto:AzCHGrievanceAndAppeals@azcompletehealth.com)

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail at U.S. Department of Health and Human Services; 200 Independence Avenue, SW; Room 509F, HHH Building; Washington, D.C. 20201; or by phone: 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

# La discriminación es contra la ley

Arizona Complete Health-Complete Care Plan cumple con las leyes Federales de derechos civiles correspondientes y no discrimina con base en la raza, el color, la nacionalidad, la edad, la discapacidad o el sexo. Arizona Complete Health-Complete Care Plan no excluye a las personas ni las trata en forma distinta debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan:

- Proporciona, sin cargo alguno, ayudas y servicios a las personas con discapacidades para que se comuniquen en forma eficaz con nosotros, como: intérpretes de lenguaje de señas calificados.
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Proporciona, sin cargo alguno, servicios de idiomas a las personas cuyo idioma primario no es el inglés, como: intérpretes calificados e información por escrito en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame al Centro de Contacto con el Cliente al: 1- 888-788-4408 (TTY/TDY: 711)

Si considera que Arizona Complete Health-Complete Care Plan no ha proporcionado estos servicios o que ha discriminado de otra manera con base en la raza, el color, la nacionalidad, la edad, la discapacidad o el sexo, puede presentar una queja ante el Director General de Cumplimiento (Chief Compliance Officer). Puede presentar la queja en persona o por correo, fax, o correo electrónico. Su queja debe estar por escrito y debe presentarla en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que la persona que presenta la queja se percate de lo que se cree que es discriminación. Presente su queja a: Arizona Complete Health-Complete Care Plan, Chief Compliance Officer, 1870 W. Rio Salado Parkway Tempe, AZ 85281.

Fax: 1-866.388.2247 correo electrónico:

[AzCHGrievanceAndAppeals@azcompletehealth.com](mailto:AzCHGrievanceAndAppeals@azcompletehealth.com)

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, electrónicamente mediante el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal a U.S. Department of Health and Human Services; 200 Independence Avenue, SW; Room 509F, HHH Building; Washington, D.C. 20201; o por teléfono: 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Los formularios para presentar quejas se encuentran en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>



# Bienvenido a Arizona Complete Health-Complete Care Plan

Bienvenido a Arizona Complete Health-Complete Care Plan, el plan de la Autoridad de Salud Mental Regional (RBHA) de Arizona. Gracias por depositar su confianza en nosotros. Nos complace poder ayudarlo.

En esta guía usamos "usted" y "su/s" para referirnos al "afiliado de AHCCCS". Usamos "nosotros", "nuestro/a/s" y "nuestro plan" para referirnos a "Arizona Complete Health-Complete Care Plan". Solo los afiliados pueden beneficiarse de las ventajas que se recogen en esta guía. Los servicios cubiertos están financiados a través de un contrato con el Sistema de Restricción de Costos de Atención de Salud de Arizona (AHCCCS).

## **SERVICIOS PARA AFILIADOS DE ARIZONA COMPLETE HEALTH-COMPLETE CARE PLAN**

En nuestro Departamento de Servicios para afiliados (Servicios para afiliados) hay personal que habla varios idiomas, entre ellos inglés y español. Los servicios para afiliados también utilizan un servicio de interpretación telefónica para aquellos afiliados que hablan un idioma que no está disponible dentro del departamento. Puede llamar a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Si habla otro idioma que no sea inglés o español, llame a los servicios para afiliados y lo ayudaremos a conseguir un intérprete que lo asista con su llamada.

### **Cuando llame a los servicios para afiliados, tenga lista la siguiente información:**

- Su nombre, su número de identificación de AHCCCS, su fecha de nacimiento, su número de teléfono y su dirección registrados.
- Necesitará, además, papel y lápiz para tomar nota de la información importante que le daremos.

### **Algunas de las formas en las que los servicios para afiliados pueden ayudarlo:**

- Responderle preguntas sobre su cobertura de servicios, beneficios y copagos
- Proporcionarle información sobre doctores, enfermeras practicantes y auxiliares médicos
- Proporcionarle información sobre los programas disponibles para afiliados
- Ayudarlo a elegir o a cambiar su médico de atención primaria
- Ayudarlo a organizar el trayecto a su cita médica o consulta
- Ayudarlo a programar, cambiar o cancelar citas médicas
- Proporcionarle información sobre su dentista u otro especialista
- Ayudarlo si tiene una queja o un problema
- Ayudarlo con sus derechos como afiliado

- Ayudarlo a programar un intérprete para su cita médica si no puede comunicarse con su doctor. **Este servicio se presta sin costo alguno para usted.**
- Ayudarlo a cambiar su número de teléfono y dirección con AHCCCS
- Si actualmente está en tratamiento de problemas médicos tales como diabetes, cáncer, asma, salud mental, VIH/SIDA o cualquier discapacidad, llame de inmediato a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Lo pondremos en contacto con un Administrador de atención médica integral para asegurarnos de que recibe la atención que necesita.

### **GESTIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA/COORDINACIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA**

La gestión de atención médica y la coordinación de atención médica son algunos de los beneficios que ofrecemos sin costo adicional a los afiliados inscritos en Medicaid. Nuestro objetivo es ayudarlo a estar sano proporcionándole información y un plan de atención médica propio. Nuestras enfermeras, profesionales de salud mental y coordinadores de atención médica lo ayudarán a usted o a un miembro de su familia a obtener la atención que necesiten, a comprender sus medicamentos, a obtener el nombre y los números de teléfono de los recursos comunitarios y, además, trabajarán con usted y su médico de atención primaria o los centros de atención para que pueda obtener cualquier otro servicio que pudiera necesitar para mantenerse sano. Si necesita un administrador de atención médica, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para que se lo remita. Su médico de atención primaria o su centro de salud mental también le pueden remitir a Gestión de atención médica/Coordinación de atención médica.

**Si desea conocer más sobre la información contenida en esta Guía para afiliados, contacte con los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan en el: 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, o visite nuestro sitio web en [azcompletehealth.com/completecure](http://azcompletehealth.com/completecure)**

### **LÍNEA DE ASESORAMIENTO DE ENFERMERÍA**

Arizona Complete Health-Complete Care Plan cuenta con una línea de asesoramiento de enfermería disponible para nuestros afiliados las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede llamar en cualquier momento para recibir asistencia de una enfermera o si tuviera alguna duda sobre su salud.

Para hablar con una enfermera, llame al: 1-866-534-5963

Para aquellas situaciones en las que su vida corra peligro, llame al **911**. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.

# Servicios de telemedicina

Los servicios de telemedicina le permiten recibir la atención necesaria cuando no puede ir al médico personalmente. Consulte a su proveedor médico acerca de las opciones de telemedicina de su proveedor médico. Si no ofrece la telemedicina como opción, los afiliados pueden llamar a Teladoc, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y comunicarse con un proveedor de atención médica en cuestión de minutos. Teladoc puede tratar una gran cantidad de problemas distintos, por ejemplo, resfríos, gripes, fiebre, sarpullidos, problemas de la piel, sinusitis y alergias, además de infecciones respiratorias. También le pueden recetar medicamentos para tratar estos problemas. Puede llamar a Teladoc al 1-800-835-2362.

## Atención de emergencia y atención urgente (Asistencia fuera del horario de atención)

Para aquellas situaciones en las que su vida corra peligro, llame al **911**. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.

### ¿Debería ir a una sala de emergencias o de atención de urgencias?

Ejemplos de **síntomas de sala de emergencias**:

- Extrema dificultad para respirar
- Desmayo
- Envenenamiento
- Dolor de pecho
- Hemorragia descontrolada
- Convulsiones

Ejemplos de **síntomas de atención urgente**:

- Vómitos durante más de 6 horas (si se trata de un niño, llame a su médico de atención primaria)
- Diarrea durante más de 6 horas (si se trata de un niño, llame a su médico de atención primaria)
- Tobillo torcido
- Quemaduras y erupciones menores
- Reacción alérgica menor
- Fiebre, dolor de garganta con fiebre, dolor de oídos

## **ASISTENCIA FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN (ATENCIÓN URGENTE)**

Un centro de atención urgente es el lugar indicado para pedir ayuda porque suele tener horario ampliado (fuera del horario de atención habitual), y hay médicos que tratan problemas comunes y lo pueden atender rápidamente (normalmente en menos de una hora). Los centros de atención urgente lo pueden ayudar con infecciones de oído, dolores de garganta, infecciones urinarias, cortes y quemaduras menores, esguinces y otros problemas de salud comunes. La atención urgente se puede usar para los problemas con los que normalmente lo ayuda su médico. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y lo ayudarán a localizar un centro de atención urgente cercano.

## **SALA DE EMERGENCIAS**

Las salas de emergencias están destinadas al tratamiento del cuadro médico de emergencia, que incluye huesos rotos, dolores graves, posible sobredosis de medicamentos o envenenamiento, pérdida de conciencia, hemorragia excesiva, convulsiones, dolores de pecho o dificultad para respirar.

Si necesita ver a un médico de inmediato, póngase en contacto con su doctor para que le aconseje o le dé una cita. Si su médico no puede verlo o si el consultorio no está abierto, considere la posibilidad de acudir al centro de atención urgente más cercano. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y lo ayudarán a localizar un centro de atención urgente cercano.

# Cómo acceder a los servicios de crisis de salud mental

Si usted sufre una crisis de salud mental, llame a la Línea para situaciones de crisis al 1-866-495-6735, (TTY/TDY 711).

1-866-495-6735, (TTY/TDY 711) (condados del sur de Arizona: Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Pinal, Santa Cruz, Yuma y la Reserva Apache de San Carlos)

1-602-222-9444 o 1-800-631-1314 (condados del centro de Arizona: Maricopa)

1-877-756-4090 (condados del norte de Arizona, incluido Gila)

1-844-423-8759 (Nación Tohono O'odham)

1-800-259-3449 (comunidades indias Ak-Chin y Gila River)

1-855-331-6432 (Comunidad india Pima-Maricopa de Salt River)

La Línea en Situaciones de Crisis ofrece ayuda inmediata y confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, a cualquier persona que sufra una crisis de salud mental, independientemente de la cobertura del seguro médico.

### **SERVICIOS DE CRISIS QUE TIENE A SU DISPOSICIÓN**

Puede recibir servicios para situaciones de crisis, aunque no sea elegible conforme al Título XIX/XXI (es decir, que no reúna los requisitos para AHCCCS/ni pertenezca a Medicaid) o si se le diagnostica una enfermedad mental grave. Los servicios de crisis que tiene a su disposición son los siguientes:

- servicios telefónicos de intervención en situaciones de crisis, incluido un número gratuito disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana;
- servicios móviles de intervención en situaciones de crisis, disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana;
- servicios de observación/estabilización de crisis durante 23 horas, incluidos los servicios de desintoxicación y, si la financiación lo permite, estabilización de crisis adicional durante un máximo de 72 horas; y
- servicios de crisis relacionadas con el abuso de sustancias, incluidos los servicios de seguimiento para la estabilización.

## Cómo acceder a los servicios de emergencia si está fuera del área de servicio

Puede que necesite servicios de emergencia mientras está fuera de casa y además fuera del área de servicio de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Esto se conoce como "atención fuera del área". Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Tiene derecho a acudir a cualquier hospital u otra instalación médica para recibir atención de emergencia. Si necesita atención de emergencia fuera del área:

- Acuda a un hospital o centro de crisis y pida ayuda.
- Pida al hospital o centro de crisis que llame al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.
- El hospital o el centro para situaciones de crisis se comunicará con Arizona Complete Health-Complete Care Plan para la aprobación de los servicios.
- Para aquellas situaciones en las que su vida corra peligro, llame al **911**.



**Si sufre una emergencia, existen servicios de emergencia a su disposición en cualquier hospital u otras salas de emergencias (tanto dentro como fuera de la red). Los servicios de emergencia no requieren autorización previa.**

Puede acudir a cualquier hospital u otra instalación médica para recibir atención de emergencia. Sin embargo, tal vez algunos centros de emergencia, como los servicios de atención urgente, la Línea de asesoramiento de enfermería o Telemedicina, en la red de Arizona Complete Health-Complete Care Plan sean más fáciles de usar para usted.

## Cómo encontrar servicios de trastornos por consumo de sustancias e información sobre opiáceos

### SUBVENCIONES FEDERALES Y ESTATALES PARA TRASTORNOS POR CONSUMO DE OPIÁCEOS

Hay fondos disponibles a través de subvenciones federales y estatales para el tratamiento de trastornos por consumo de opiáceos para ciudadanos de Arizona sin seguro o con seguro deficiente. Puede obtener más información sobre estos programas visitando nuestro sitio web o llamando a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

### OTRAS SUBVENCIONES FEDERALES Y ESTATALES

Arizona Complete Health-Complete Care Plan también tiene subvenciones que ofrecen ayuda, determinados tratamientos y apoyo para algunas personas, además de otras subvenciones a corto plazo, que pueden suspenderse pasado un tiempo.

Por ejemplo:

- Subvenciones para algunos grupos y determinados problemas de salud
- Subvenciones para trastornos por consumo de opiáceos para personas sin seguro o con seguro deficiente
- Subvenciones para actividades de divulgación y prevención
- Subvenciones que se usan para la epidemia de opiáceos
- Subvenciones para ayudar a personas a reinsertarse en la comunidad al salir de prisión
- Subvenciones para capacitación (para escuelas, planes de salud y otros lugares)
- Subvenciones a corto plazo que tienen un objetivo y que finalizan después de un tiempo y/o después de terminar una actividad

# Asegurando una atención culturalmente competente

Nosotros lo valoramos. Somos conscientes de que hay mucha diversidad cultural y contextos étnicos distintos en Arizona. Sabemos que en su salud interfieren sus creencias, su cultura y sus valores.

Queremos ayudarlo a que tenga y conserve una buena salud y buenas relaciones con los doctores y otros proveedores médicos que identifican sus necesidades. Si cree que existe algún problema, llámenos. Lo ayudaremos a encontrar un proveedor médico de salud que comprenda mejor sus necesidades personales.

Llámenos y díganos si hemos pasado por alto cualquier cosa importante para usted. Queremos ayudarlo. Queremos que esté cómodo con nuestros servicios. Si quisiera proporcionarnos información cultural que considera importante para su atención médica o si desea elegir un proveedor médico según la comodidad, la ubicación, la preferencia cultural, o su discapacidad, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

## **INFORMACIÓN IMPRESA PARA AFILIADOS**

Si necesita traducir cualquier material para afiliados impreso, o en cualquier formato alternativo, incluida una impresión en letra grande o en braille, llame a su proveedor médico o a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711 o visite nuestro sitio web [azcompletehealth.com/completecure](http://azcompletehealth.com/completecure) para obtener el material en el formato alternativo que necesite.

## **SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN**

Le proporcionaremos asistencia lingüística, incluidos intérpretes de lengua de signos, sin costo para usted. También podemos ayudarlo a encontrar un proveedor médico que hable su idioma. Si no puede comunicarse con su proveedor médico debido a una barrera lingüística, podemos coordinar con un intérprete para que lo ayude en su cita. Póngase en contacto con los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

## **INTÉRPRETES DE LENGUA DE SIGNOS Y AYUDAS AUXILIARES**

Si es sordo o tiene problemas de audición, puede solicitar ayudas auxiliares a su proveedor médico o conseguir un intérprete de lengua de signos para que pueda ayudarlo. Su proveedor médico está obligado a proporcionarle estos servicios.

Las ayudas auxiliares incluyen transcripciones computarizadas, materiales escritos, mecanismos o sistemas de audición asistida, subtítulos y otros métodos efectivos de asistencia auditiva disponibles para personas con pérdida de audición.

Los intérpretes de lengua de signos son profesionales certificados con la habilidad para proporcionar servicios de interpretación en lengua de signos americana para personas sordas o con problemas de audición. Si usted o su proveedor médico necesita encontrar un listado de intérpretes de lengua de signos y obtener más información sobre la legislación acerca de la profesión de los intérpretes en el Estado de Arizona, visite el sitio web de la Comisión de Arizona para Sordos y Personas con Problemas de Audición, [www.acdhh.org/es](http://www.acdhh.org/es), o llame al (602) 542-3323 (V); (602) 364-0990 (TTY); 800-352-8161 (V/TTY); (480) 559-9441 (Videófono).

### **¿QUÉ IDIOMAS HABLAN LOS PROVEEDORES MÉDICOS?**

Podrá encontrar una lista de todos los proveedores médicos disponibles, sus ubicaciones, números de teléfono e idiomas que hablan en [azcompletehealth.com/completecure](http://azcompletehealth.com/completecure). Si desea elegir un proveedor médico según la comodidad, la ubicación, la adaptación para discapacidades, los idiomas o la preferencia cultural, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY 711.

### **ASISTENCIA EN OTRO IDIOMA Y PARA INDIVIDUOS CON DISCAPACIDADES: ¿CÓMO PUEDO OBTENER AYUDA?**

Si usted padece una discapacidad física, las oficinas de la red de proveedores médicos deberían serle de ayuda. Puede llamar a los servicios para afiliados para localizar a un proveedor médico que pueda cubrir sus necesidades al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, o buscar un proveedor médico en línea con nuestra herramienta Buscar un proveedor médico en [azcompletehealth.com/completecure](http://azcompletehealth.com/completecure)

### **NUESTROS SERVICIOS PARA AFILIADOS ESTÁN PARA AYUDARLO**

Arizona Complete Health-Complete Care Plan lo ayudará a elegir un proveedor médico de la red de proveedores. Si desea elegir un proveedor médico según la comodidad, la ubicación, la adaptación para discapacidades o la preferencia cultural, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Para solicitar, modificar o cancelar sus citas, será necesario que contacte con el proveedor médico. También puede ponerse en contacto con Arizona Complete Health-Complete Care Plan si necesita ayuda para solicitar, modificar o cancelar sus citas.

Si no está satisfecho con su proveedor médico actual, póngase en contacto con los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para consultar otras opciones disponibles.

Si no tiene acceso a Internet en su domicilio, puede conectarse gratuitamente a Internet desde las bibliotecas. También puede conseguir de forma gratuita una copia impresa del Directorio de proveedores médicos llamando a Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711 o visitando nuestro sitio web en [azcompletehealth.com/complecare](http://azcompletehealth.com/complecare)

## Si acude a un proveedor médico fuera de nuestra red

Usted debe acceder a los servicios a través de los proveedores médicos contratados de la red de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Puede encontrar un proveedor médico contratado por Arizona Complete Health-Complete Care Plan si visita nuestro sitio web en [azcompletehealth.com/complecare](http://azcompletehealth.com/complecare) y hace clic en el enlace Buscar un proveedor médico; también puede llamar a nuestra línea de servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para recibir asistencia. Si visita a un proveedor médico fuera de nuestra red, es probable que el proveedor médico no reciba pago alguno por los servicios prestados y usted tenga que hacer frente a la factura de esos servicios. Entre las excepciones a este requisito están los servicios de emergencia y los acuerdos puntuales de fuera de la red, aprobados y autorizados por el Departamento de Gestión de uso de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Podrá obtener servicios de emergencia del centro de emergencias más cercano, independientemente de si dicho centro tiene o no un contrato con Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Esto incluye los centros de emergencia fuera del estado cuando haga viajes fuera. Si no encuentra un proveedor médico contratado por Arizona Complete Health-Complete Care Plan que pueda cubrir sus necesidades de tratamiento, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para recibir asistencia. Si Arizona Complete Health-Complete Care Plan no es capaz de identificar un proveedor médico dentro de la red que cubra sus necesidades de tratamiento, nuestro equipo establecerá para usted un acuerdo especial con un proveedor médico fuera de nuestra red.

## Cómo obtener un directorio de proveedores médicos impreso

El directorio de proveedores médicos de Arizona Complete Health-Complete Care Plan está disponible sin costo para usted. Para obtener una copia, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, o puede acceder a una copia imprimible en nuestro sitio web: [azcompletehealth.com/complecare](http://azcompletehealth.com/complecare)

# Dónde trabajamos

La Autoridad de Salud Mental Regional de Arizona Complete Health-Complete Care Plan cubre a sus afiliados en los siguientes condados:

<b>Área de cobertura geográfica (GSA)/Condados</b>	<b>Descripción de los servicios</b>
GSA central - Condado de Gila Condado de Maricopa Condado de Pinal	Médico de atención primaria (PCP) Obstetras/Ginecólogos Hospitales Farmacia Especialista Salud mental Servicios dentales Oftalmología Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHC) Centros de enfermería especializada (SNF) Transporte no urgente Servicios adicionales
GSA sur - Condado de Cochise Condado de Graham Condado de Greenlee Condado de La Paz Condado de Pima Condado de Santa Cruz Condado de Yuma San Carlos Tribal	Médico de atención primaria (PCP) Obstetras/Ginecólogos Hospitales Farmacia Especialista Salud mental Servicios dentales Oftalmología Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHC) Centros de enfermería especializada (SNF) Transporte no urgente Servicios adicionales

Arizona Complete Health-Complete Care Plan es un plan de atención médica administrada. Un plan de atención médica administrada es un plan de salud que pone a disposición de sus afiliados servicios de atención médica a través de un grupo seleccionado de médicos, hospitales y farmacias. Usted y su médico de atención primaria desempeñan un papel importante en su plan de atención médica administrada. Su médico de atención primaria es el coordinador de su atención médica y lo ayuda a decidir qué servicios necesita. Es su responsabilidad visitar a su

médico de atención primaria y/o acudir a su centro de salud mental y hablar con ellos de su salud.

Póngase en contacto con los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan llamando al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a sus beneficios o servicios médicos.

### **SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE AFILIADO**

Si cuenta con una licencia de conducir de Arizona o una tarjeta de identificación (ID) emitida por el estado, AHCCCS obtendrá una foto de la División de Vehículos Motores para Transporte (MVD) del Departamento de Arizona. La pantalla de comprobación de elegibilidad que ven los proveedores médicos de AHCCCS contiene su foto (si estuviese disponible) y detalles de su cobertura.

Solo usted está autorizado a utilizar su tarjeta de identificación de Arizona Complete Health-Complete Care Plan para sus servicios. Nunca preste, venda o permita a nadie más usar su tarjeta. Esto es ilegal y podría perder su derecho a disfrutar de AHCCCS. Se podrían emprender acciones legales contra usted.

Es su responsabilidad proteger su tarjeta de identificación. **Recuerde:** cualquier uso inapropiado de su tarjeta, incluido el prestarla, venderla o dársela a otra persona podría resultar en la pérdida de su derecho como beneficiario y en acciones legales contra su persona. **Es muy importante que guarde su tarjeta de identificación en lugar seguro y que no la tire.**

## Responsabilidades del afiliado

Como afiliado a Arizona Complete Health-Complete Care Plan, puede contribuir a su salud. Como afiliado, es responsable de:

- Proporcionar, en la medida de lo posible, la información requerida por el personal profesional para poder atenderle
- Seguir las instrucciones y pautas que le den aquellos que proporcionan atención sanitaria
- Conocer el nombre de su médico de atención primaria asignado
- Programar citas durante el horario de consulta cuando sea posible, en lugar de utilizar las instalaciones de atención urgente o las salas de emergencias
- Acudir a sus citas a tiempo
- Notificar por adelantado a su proveedor médico cuando no pueda acudir a una cita
- Presentar la cartilla de vacunaciones en cada cita de niños de 18 años o menores
- Compartir información

- Si no comprende su enfermedad o su plan de tratamiento, pedirle a su médico que se lo explique
- Facilitar a sus médicos, proveedores y al administrador de atención médica todos los datos sobre sus problemas de salud, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otras preocupaciones de salud
- Participar en su recuperación
  - Conocer el nombre de sus médicos y de su administrador de atención médica
  - Participar en la creación de su plan de servicios
  - Seguir las instrucciones que usted y sus médicos hayan acordado, incluidas las instrucciones de las enfermeras y otros profesionales médicos

### **QUÉ HACER CUANDO CAMBIA EL NÚMERO DE MIEMBROS DE SU FAMILIA O SU INFORMACIÓN DE AFILIADO**

Debe llamar a la oficina que lo hizo elegible para AHCCCS y solicitar que se añada un nuevo afiliado, o informar si algún miembro de la familia los abandona y su familia se vuelve más pequeña.

- DES [www.healthearizonaplus.gov](http://www.healthearizonaplus.gov) o 1(855) HEA-PLUS (1-855-432-7587)
- KidsCare [www.healthearizonaplus.gov](http://www.healthearizonaplus.gov) o 1(855)HEA-PLUS (1-855-432-7587)
- Solo Asistencia Médica de SSI o 602-417-5010/1-800-528-0142 fuera del condado de Maricopa
- Administración del Seguro Social <https://www.ssa.gov/> (1-800-772-1213)
- [Oficinas locales de ALTCS](http://www.altcs.com) 1-888-621-6880

**Recuerde que es importante informarnos de inmediato sobre el nacimiento de un bebé en su familia para que sea elegible para los servicios.**

Si cambia alguno de sus datos, como el número de teléfono o la dirección, o si tiene alguna pregunta, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para que podamos ayudarlo a realizar esos cambios.

### **SI SE MUDA, TAMBIÉN DEBE DECÍRNOLO.**

Como afiliado a nuestro plan, su área de servicio es el sur y el centro de Arizona. Si se muda fuera de los EE. UU., del estado de Arizona o fuera del sur o el centro de Arizona, su plan actual ya no será válido. Antes de mudarse, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para actualizar su dirección. Podemos actualizar su dirección a menudo con la oficina de elegibilidad de AHCCCS.

No está cubierto ningún servicio fuera de los Estados Unidos.

Como afiliado de nuestro plan de salud, si se enferma en otro estado, Arizona Complete Health-Complete Care Plan solo pagará los servicios de emergencia. Puede encontrar una lista de estos servicios en la sección "¿Qué incluye la cobertura?". Si tiene una emergencia mientras se encuentra fuera de su región, acuda a la sala de emergencias más cercana.

Muéstrele al personal del hospital su tarjeta de identificación de afiliado de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Pídale al personal del hospital que facture a nombre de Arizona Complete Health-Complete Care Plan.

La asistencia de seguimiento y rutinaria que no esté relacionada con una emergencia no estará cubierta fuera de su región. Esto incluye las recetas médicas. Debe recibir asistencia de seguimiento de su médico de atención primaria. Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede aprobar servicios de atención médica que solo pueda recibir fuera de la región donde vive. Si esto ocurre, es posible que podamos pagar los costos de transporte, alojamiento y comida. Arizona Complete Health-Complete Care Plan solo pagará estos servicios si están aprobados por Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Llame a los servicios para afiliados antes de su viaje para que podamos ayudarlo a realizar los preparativos: 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

**Podría perder su atención médica con AHCCCS si no les informa de que se muda.**

Otros lugares en los que debería notificarlo incluyen:

- Su médico de atención primaria
- La oficina de Renta de Seguridad Complementaria (SSI), si recibe beneficios de SSI
- Al Departamento de Seguridad Económica (DES), si recibe TANF, cupones de alimentos
- Para los afiliados de KidsCare (Título XXI), llame a AHCCCS al 1-602-417-5437 o al teléfono gratuito dentro del estado, 1-877-764-5437

Si tiene dudas sobre su afiliación, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, o llame a AHCCCS al 1-800-654-8713 o al 1-602-417-4000.

## Vocero de la familia y tomador de decisiones

Nuestros proveedores médicos deben incluir a los miembros de la familia responsables y a otros individuos autorizados como tomadores de decisiones en el proceso de planificación del tratamiento. Es importante que los miembros de la familia responsables y otros individuos autorizados asistan a tantos debates como puedan relativos a la planificación de tratamiento



del afiliado. De este modo, como tomador de decisiones, podrá tomar la decisión más informada en lo que se refiere a la atención médica del afiliado. Si cree que no está siendo escuchado, póngase en contacto con el Equipo de defensa para que lo ayude a través de los servicios para afiliados al 1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711.

## Transición de la póliza de atención médica

Queremos ayudarlo si se muda y tiene un nuevo plan AHCCCS. Podemos ayudarlo con la transición de su atención médica a su nuevo plan de salud y nuevos proveedores médicos.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan siempre colaborará con la coordinación de la atención médica de todos nuestros afiliados durante las transiciones de atención médica. Algunos ejemplos de estas transiciones incluyen las que tienen lugar entre Arizona Complete Health-Complete Care Plan y otras organizaciones de atención médica administrada, los cambios en las áreas de cobertura y los proveedores de atención médica. También ayudamos a los afiliados a coordinar la atención médica para las transiciones de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al pago por servicio, o del pago por servicio a Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Ciertos afiliados pueden requerir ayuda adicional durante un periodo de transición. Si tiene preguntas sobre la coordinación de la atención médica al realizar cualquier cambio, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan recibirá información de su anterior plan de salud o se pondrá en contacto con su nuevo plan para ayudarlo con la coordinación de su atención médica y garantizar que esta continúa sin ninguna interrupción. Si le preocupa una potencial transición de su atención médica, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711.

## ¿Cómo puedo usar la sala de emergencias apropiadamente?

**Si su vida está en peligro inminente, llame al 911.** Si necesita ver a un médico de inmediato, póngase en contacto con su médico de atención primaria para que le aconseje o le dé una cita. Si su médico no puede verlo o si el consultorio no está abierto, considere la posibilidad de acudir al centro de atención urgente más cercano. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y lo ayudarán a localizar un centro de atención urgente cercano.

## ¿Debería ir a una sala de emergencias o de atención de urgencias?

Ejemplos de **síntomas de sala de emergencias**:

- Extrema dificultad para respirar
- Desmayo
- Envenenamiento
- Dolor de pecho
- Hemorragia descontrolada
- Convulsiones

Ejemplos de **síntomas de atención urgente**:

- Vómitos durante más de 6 horas (si se trata de un niño, llame a su médico de atención primaria)
- Diarrea durante más de 6 horas (si se trata de un niño, llame a su médico de atención primaria)
- Tobillo torcido
- Quemaduras y erupciones menores
- Reacción alérgica menor
- Fiebre, dolor de garganta con fiebre, dolor de oídos

## QUÉ HACER EN CASO DE EMERGENCIA

Las emergencias médicas son situaciones repentinas que son situaciones de vida o muerte. Pueden suponer una discapacidad o hasta la muerte si no se tratan lo antes posible. **No es necesaria ninguna autorización previa para la atención de emergencia.**

**Si siente que sus síntomas son de una situación de emergencia, llame al 911 o acuda al departamento de emergencia más cercano.** Como afiliado a nuestro plan, tiene derecho a solicitar servicios de emergencia en cualquier hospital o cualquier otro servicio de emergencia (dentro o fuera de nuestra red). Informe al personal del departamento de emergencia de que está afiliado a Arizona Complete Health-Complete Care Plan y muestre su tarjeta de identificación. Si no puede hacerlo, pida a un familiar o a un amigo que informe al personal del departamento de emergencia de que está afiliado a nuestro plan.

## ¿Qué sucede si necesita atención de emergencia fuera de nuestra área de servicio?

Nuestro plan pagará la atención de emergencia mientras esté fuera del condado o del estado. Si necesita atención de emergencia, muestre su identificación de Arizona Complete Health-Complete Care Plan para que los doctores puedan notificarnoslo.

# Transporte: ¿Cómo obtengo transporte para acudir a mis citas médicas?

## **TRANSPORTE PARA EMERGENCIAS**

Su estado es una emergencia médica si su cuerpo, las partes del mismo o sus funciones pueden resultar dañadas o puede perderlas si no recibe atención médica inmediata. El transporte de emergencia es un servicio cubierto.

**En caso de emergencia (si su vida se ve amenazada), llame al 911.**

Algunos ejemplos de **síntomas de emergencia** incluyen extrema dificultad para respirar, desmayo, envenenamiento, dolores en el pecho, hemorragia descontrolada y convulsiones.

No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia, incluido el transporte.

En situaciones de crisis, Arizona Complete Health-Complete Care Plan dispone de recursos para transporte. Llame a nuestra Línea en situaciones de crisis al 1-866-495-6735.

## **TRANSPORTE DE NO EMERGENCIA**

Los afiliados pueden obtener traslados a sus citas médicas de distintas formas. La forma más fácil es que el desplazamiento corra por cuenta de un familiar o un amigo. Si la familia no está disponible y usted cuenta con un centro de salud mental, este debe ayudarlo con el transporte. Si no cuenta con un centro de salud mental o este no puede cubrir sus necesidades de transporte, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Organizaremos un traslado para sus citas médicas. Póngase en contacto con nosotros tres (3) días antes de la cita.

Puede llamar a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, los fines de semana y los feriados, para solicitar un traslado a los centros de atención urgente cuando esté enfermo.

Recuerde, llame siempre al 911 en casos de verdadera emergencia médica.

**Si llama para solicitar un desplazamiento a una cita médica, por favor, esté preparado para darle al representante la siguiente información:**

- Su nombre, identificación de AHCCCS, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono (a fin de verificar su identidad).
- La fecha, hora y dirección de su visita médica.
- Si necesita solo el viaje de ida o de regreso, o ambos.
- Sus necesidades para el viaje (silla de ruedas, camilla u otros).
- Cualquier necesidad especial (oxígeno, vía intravenosa, alguien que tiene que viajar con

- usted, una silla de ruedas más ancha o eléctrica, vehículo de techo alto, etc.).
- Los niños menores de cinco años requieren un asiento para el automóvil. Los niños entre cinco y siete años y con una altura inferior a 4'9" necesitan un elevador. Debe proporcionar un asiento para el coche para el viaje de su hijo.

### **SILLA DE RUEDAS O CAMILLA**

Si necesita una silla de ruedas o una camilla para su desplazamiento a una cita médica rutinaria, las furgonetas del servicio de transporte de pacientes pueden llevarle hasta allí y traerle de vuelta. Debe llamar a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para organizar estos traslados al menos entre tres (3) y cuatro (4) días hábiles antes de la fecha de su cita.

### **CANCELACIÓN DE LOS TRASLADOS A SUS CITAS**

Si cancela su visita con su médico o su dentista, también debe llamar a los servicios para afiliados para cancelar su desplazamiento a la cita. Llámenos al 1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711.

## ¿Qué incluye la cobertura?

¿Qué tipo de atención médica puedo obtener de Arizona Complete Health-Complete Care Plan (AzCH-CCP)?

Para que pueda obtener servicios de atención médica mediante nuestro plan, el servicio debe cumplir estos dos requisitos: ser una prestación cubierta incluida en su cobertura de AHCCCS, y ser médicamente necesario.

Una "prestación cubierta" significa que puede obtener este servicio mediante AHCCCS y Arizona Complete Health-Complete Care Plan. "Médicamente necesario" significa que un médico u otro practicante licenciado en el ámbito de las artes curativas presta un servicio cubierto dentro del ámbito del ejercicio de acuerdo con la ley estatal para evitar enfermedades, discapacidades u otras situaciones de salud desfavorables o la progresión de las mismas para prolongar la vida.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan cubre a afiliados de distintos grupos. Consulte a continuación qué servicios tienen cobertura.

## **AFILIADOS INSCRITOS EN EL PROGRAMA INTEGRAL DE ASISTENCIA MÉDICA Y DENTAL (CMDP)**

Si usted está inscrito en el Programa integral de asistencia médica y dental (CMDP) de AHCCCS y también está inscrito en Arizona Complete Health-Complete Care Plan, es elegible para todos los servicios de salud mental de AHCCCS que se indican a continuación a través de nuestro plan. Sus servicios de salud física se seguirán prestando a través del plan de salud al que esté afiliado. Arizona Complete Health-Complete Care Plan coordinará en su nombre los servicios con su plan de atención médica.

## **AFILIADOS CON UN DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDAD MENTAL GRAVE (SMI) E INSCRITOS EN MEDICAID**

Si está usted inscrito en Medicaid y también en Arizona Complete Health-Complete Care Plan como adulto con un diagnóstico de enfermedad mental grave, pero no inscrito a la vez en CMDP tal y como se indica anteriormente, puede usted recibir tanto atención médica de salud física como de salud mental a través de Arizona Complete Health-Complete Care Plan.

## **AFILIADOS "DOBLE ELEGIBLE" DE MEDICARE/MEDICAID**

Si usted es un afiliado "doble elegible" (inscrito en Medicare y Medicaid), a menudo esto quiere decir que tiene beneficios adicionales que es posible que no estén cubiertos por AHCCCS. Saber sobre su otro seguro nos ayuda a coordinar la atención que recibirá con el otro plan. Si tiene cobertura de Medicare y ve a un médico que no está en nuestro plan, es posible que los servicios no estén cubiertos. Si decide hacer eso sin nuestra aprobación, es posible que no paguemos dichos servicios debido a que se prestaron por un médico que no está en nuestro plan. Es importante que colabore con su médico de atención primaria y/o centro de atención para que lo remitan a los médicos adecuados. (Este requisito no afecta a los servicios de emergencia. No es necesaria ninguna aprobación para recibir servicios de emergencia). No cubriremos copagos ni deducibles para servicios prestados fuera de la red de Arizona Complete Health-Complete Care Plan sin una autorización previa.

## **ADULTOS CON DIAGNÓSTICO DE SMI Y NO INSCRITOS EN MEDICAID**

Si está usted inscrito en Arizona Complete Health-Complete Care Plan como adulto con un diagnóstico de enfermedad mental grave (SMI) que no pertenece a Medicaid, puede usted recibir exclusivamente beneficios limitados de salud mental (para más información, consulte la tabla de beneficios de salud mental).

## **PROGRAMAS FINANCIADOS A TRAVÉS DE SUBVENCIONES PARA CIUDADANOS DE ARIZONA SIN SEGURO O CON SEGURO DEFICIENTE**

Si vive en los condados de Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Pinal, Santa Cruz o Yuma, y experimenta un trastorno por consumo de sustancias (SUD) o un trastorno por consumo de opiáceos (OUD), es muy probable que sea elegible para recibir servicios de tratamiento de SUD

a través de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Llame a nuestros servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para obtener más información y aclaraciones sobre la cobertura.

## Servicios de atención de salud física cubiertos por Medicaid

Los siguientes servicios están disponibles para los afiliados inscritos en Medicaid que no estén inscritos en el CMDP. Si pertenece a alguna de las siguientes categorías o si no está usted inscrito, consulte el siguiente cuadro. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, o hable con su médico de atención primaria y/o centro de atención para obtener más información sobre estos servicios.

### **SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD FÍSICA PARA AFILIADOS INSCRITOS EN EL PROGRAMA INTEGRAL DE ASISTENCIA MÉDICA Y DENTAL (CMDP)**

Los afiliados que estén inscritos en el CMDP solo son elegibles para recibir servicios de salud mental a través de la Autoridad de Salud Mental Regional (RBHA) de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Los afiliados inscritos en el CMDP recibirán servicios de salud física a través de su plan de salud asociado.

- Ambulancia para atención de emergencia
- Servicios de audiología en modo hospitalario y ambulatorio para evaluar la pérdida de audición
- Cuidados durante el embarazo
- Administración de casos
- Revisiones para niños\*, mujeres embarazadas y beneficiarios calificados para Medicare (QMB)
- Servicios infantiles, incluidos los servicios dentales rutinarios
- Los servicios quiroprácticos están cubiertos beneficiarios "doble elegible" calificados para Medicare (QMB), independientemente de su edad (sujeto a la aprobación de Medicare)
- Servicios de emergencias médicas y quirúrgicas relacionados con atención dental (oral)
- Emergencias dentales para adultos hasta 1000 \$ por año contratado (del 1 de octubre al 30 de septiembre) cuando las proporcione un médico o dentista licenciado. Las emergencias dentales de adultos cubren la atención dental de emergencia médicamente necesaria y las extracciones de quienes sufren un trastorno grave de salud oral que resulta en dolor agudo y/o infección por traumatismo u otra situación grave. La excepción del beneficio dental de 1000 \$ es para aquellos afiliados que se sometan a trasplantes de órganos o tejidos o tengan cáncer de mandíbula, cuello o cabeza; llame a su administrador de atención médica para que lo ayude con la coordinación de su atención médica.
- Diálisis

- Administración de enfermedades
- Tratamientos médicos para atención de emergencia o de urgencia
- Lentes o lentes de contacto para niños o adultos (solo tras una operación de cataratas)
- Planificación familiar/Control de natalidad
- Servicios para adultos de cuidado de pie y tobillo, incluidos: cuidado de heridas, tratamiento de escaras, cuidado de fracturas, cirugía reconstructiva y servicios limitados de bunionectomía
- Servicios de atención médica, incluidas las exploraciones, los diagnósticos y los tratamientos médicamente necesarios
- Servicios a domicilio y servicios basados en la comunidad (HCBS)
- Cuidado hospitalario
  - Sangre y plasma sanguíneo
  - Cuidados intensivos
  - Laboratorio, rayos X y servicios de imágenes
  - Medicamentos
  - Atención de enfermería
  - Quirófano y cuidado hospitalario
  - Servicios de doctores, cirujanos, especialistas
- La terapia ocupacional y logopedia están cubiertas para todos los afiliados que cumplan estancia en el hospital (o servicios de enfermería en las instalaciones) La terapia ocupacional ambulatoria y la logopedia ambulatoria solo están cubiertas para afiliados menores de 21 años
- Las visitas de fisioterapia ambulatoria para reparar el nivel de funcionamiento se limitan a 30 visitas por año contractual para afiliados a partir de 21 años de edad, y son ilimitadas para afiliados menores de 21 años
- Bombas de insulina
- Pruebas de laboratorio y rayos X
- Alimentos médicos para afiliados diagnosticados con uno de los siguientes trastornos metabólicos hereditarios:
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fenilcetonuria</li> <li>○ Homocistinuria</li> <li>○ Enfermedad de la orina con olor a jarabe de arce</li> <li>○ Galactosemia (necesita fórmula lactante de soja)</li> <li>○ Déficit de beta-cetotiolasa</li> <li>○ Citrulinemia</li> <li>○ Acidemia glutárica Tipo I</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3 Déficit de metilcrotonil-CoA carboxilasa</li> <li>○ Acidemia isovalérica</li> <li>○ Acidemia metilmalónica</li> <li>○ Acidemia propiónica</li> <li>○ Acidemia arginosuccínica</li> <li>○ Tirosinemia Tipo I</li> <li>○ Deficiencia de HMG-CoA-liasa</li> <li>○ Deficiencias de cobalamina A, B, C</li> </ul>
--	---
- Pruebas médicas
- Servicios de podología médicamente necesarios. AHCCCS cubre los servicios de podología médicamente necesarios realizados por un podólogo acreditado y prescritos por un médico de atención primaria o un practicante de atención primaria.
- Medicinas de la lista de medicamentos aprobados por Arizona Complete Health-Complete

- Care Plan (Lista de medicamentos)
- Centro de enfermería
- Visitas a la consulta del médico de atención primaria para niños\*, beneficiarios calificados para Medicare (QMB) o cuando un adulto presente síntomas o una enfermedad
- Interrupción del embarazo (incluyendo Mifepristona [Mifeprex o RU-486])
- Servicios de estabilización posterior
- Terapias respiratorias
- Traslados a las visitas médicas
- Suministros y equipos, incluidos los equipos y suministros para pruebas diabéticas que constan en la lista de medicamentos
- Los chequeos del programa de revisión infantil incluyen servicios dentales, auditivos, de visión y vacunaciones\*

## **ADMINISTRACIÓN DE ENFERMEDADES**

La administración de enfermedades es un servicio que se ofrece sin costo a los afiliados que reciben su atención médica a través de nuestro plan integral. Si tiene problemas de salud, como ansiedad, dolores crónicos, diabetes, asma, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), insuficiencia cardíaca o una arteriopatía coronaria, nuestros administradores de enfermedades están aquí para ayudarlo. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, si necesita más información o si desea que lo remitamos a la asistencia de administración de enfermedades. Si está inscrito en el CMDP, puede llamar a su plan de salud física para obtener más información sobre cómo gestionar su salud.

## **ATENCIÓN ORTÉSICA**

Los dispositivos ortésicos para afiliados menores de 21 años se proveen cuando los prescriba un proveedor de atención primaria, un médico responsable o un practicante.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan cubre dispositivos ortésicos para **afiliados de 21 años o mayores** cuando:

- la órtesis sea considerada como el tratamiento más adecuado según los Lineamientos de Medicare; Y
- el costo de la órtesis sea menor que cualquier otro tratamiento y procedimiento quirúrgico para tratar la misma afección; Y
- la órtesis sea solicitada por un facultativo (doctor) o médico de atención primaria (enfermero especializado o auxiliar médico).

Si tiene alguna duda, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408 o al TTY/TDY: 711.

El equipo médico se tendrá que alquilar o comprar únicamente si otras fuentes, que provean los productos de manera gratuita, no están disponibles. El costo total del alquiler no podrá exceder al precio de adquisición del producto. Las reparaciones o los ajustes razonables en el



equipo adquirido están cubiertos para todos los afiliados mayores y menores de 21 años, a fin de permitir que el equipo se pueda usar y cuando los costos del arreglo sean menores que los de arrendar o adquirir otra unidad. El elemento será sustituido si en el momento en que se solicita la autorización se proporciona documentación a fin de determinar que el elemento no funciona correctamente.

## Servicios médicos adicionales cubiertos para adultos de 18 a 21 años con un diagnóstico de SMI

### **Servicios adicionales cubiertos para afiliados adultos con diagnóstico de SMI de entre 18 y 21 años**

- Identificación, evaluación y rehabilitación de pérdida auditiva
- Cuidado personal médicamente necesario. Esto puede incluir ayudas para asearse, acudir al inodoro, vestirse, andar y otras actividades que el afiliado no sea capaz de realizar por sí solo por razones médicas.
- Servicios dentales rutinarios preventivos, como pruebas y exploraciones orales, limpieza dental, educación para la higiene oral, rayos X, empastes, extracciones y otros procedimientos terapéuticos y que sean médicamente necesarios
- Servicios oftalmológicos, incluyendo exámenes de visión y prescripción de lentes (limitado a una serie de lentes y monturas determinadas)
- Terapia ocupacional, logopedia y fisioterapia ambulatorias
- Sedación consciente
- Servicios de rehabilitación infantil (CRS) (con limitaciones)
- Servicios adicionales para Beneficiarios Calificados para Medicare (QMB)
- Servicios de reposo
- Servicios quiroprácticos
- Cualquier servicio cubierto por Medicare, pero no por AHCCCS
- Servicios de atención de salud mental (consulte la tabla a continuación)

# Tabla: Cobertura de servicios para salud mental

<b>Servicios de salud mental disponibles</b>			
<b>SERVICIOS</b>		<b>TODOS LOS NIÑOS Y ADULTOS CONFORMES AL TÍTULO XIX/XXI</b>	<b>PERSONAS DIAGNOSTICADAS CON SMI Y NO CONFORMES AL TÍTULO XIX/XXI</b>
<b>SERVICIOS DE TRATAMIENTO</b>			
Asesoramiento y terapia de salud mental	Individual	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
	Grupo	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
	Familia	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible

Exploración de salud mental, pruebas especializadas y evaluación de la salud mental	Exploración de salud mental	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
	Evaluación de salud mental	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
	Pruebas especializadas	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento estatal disponible
Otros servicios profesionales	Curación tradicional	Provisto dependiendo del financiamiento federal disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal disponible
	Acupuntura auricular	Provisto dependiendo del financiamiento federal disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal disponible
	Ambulatorio intensivo	Disponible	Provisto según el financiamiento federal y estatal disponible (solo servicios de trastorno por consumo de sustancias)
	Terapias juveniles multisistémicas	Disponible	No disponible

<b>SERVICIOS DE REHABILITACIÓN</b>			
Desarrollo y capacitación de habilidades; rehabilitación psicosocial (formación de destrezas para la vida diaria, promoción de la salud y servicios de empleo con apoyo)	Individual	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
	Grupo	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Rehabilitación cognitiva		Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Formación en prevención/promoción de la salud mental		Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Servicios psicoeducativos y apoyo continuo para mantener el empleo		Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
<b>SERVICIOS MÉDICOS DE SALUD MENTAL</b>			
Servicios de medicación para salud mental		Disponible	Tratamiento asistido mediante medicamentos proporcionado dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible (limitaciones de fondos de la subvención); consultar la Lista de medicamentos de salud mental para ver los medicamentos cubiertos

Laboratorio, radiología e imágenes médicas para salud mental	Disponible	Laboratorios relacionados con el tratamiento asistido mediante medicamentos dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible (limitaciones de fondos de la subvención)
Gestión sanitaria relacionada con la salud mental	Disponible	Laboratorios relacionados con el tratamiento asistido mediante medicamentos dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible (limitaciones de fondos de la subvención)
Terapia electroconvulsiva	Disponible	No disponible
<b>SERVICIOS DE APOYO</b>		
Administración de casos	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Cuidado personal	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Capacitación para el cuidado en el hogar (Familia)	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Servicios de autoayuda/colaborativos	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible

Capacitación para cuidado terapéutico en el hogar	Disponible	No disponible
Cuidado de reposo (consulte la sección de limitaciones para obtener información detallada sobre los límites de su cobertura)	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Ayuda para el alojamiento	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Servicios de lengua de signos o de interpretación	Provistos sin costo para el afiliado	Provistos sin costo para el afiliado
Transporte de emergencia para salud mental	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento estatal disponible
Transporte no de emergencia para salud mental	Disponible	Limitado solo al transporte relacionado en situaciones de crisis
Intervención en situaciones de crisis; servicio móvil dentro de la comunidad	Disponible	Disponible
Intervención en situaciones de crisis; servicio telefónico	Disponible	Disponible
Servicios de crisis; hasta 23 horas de seguimiento, dentro de las instalaciones	Disponible	Disponible
<b>SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN</b>		
Instalaciones de servicio hospitalario de salud mental de desintoxicaciones (Trastornos por consumo de sustancias)	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal disponible

Instalaciones de servicio hospitalario de salud mental (Trastornos de salud mental)	Disponible	Límite de tres días por admisión en el Departamento de atención subaguda dependiendo exclusivamente del financiamiento estatal disponible
<b>SERVICIOS RESIDENCIALES</b>		
Servicio residencial de salud mental (Tratamiento de salud mental)	Disponible	No disponible
Servicio residencial de salud mental (Tratamiento de trastorno por consumo de sustancias)	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Pensión completa	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
<b>PROGRAMAS DE DÍA DE SALUD MENTAL</b>		
Atención parcial, programa de supervisión de día	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Atención parcial, programa de terapia de día	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible
Atención parcial, programa médico de día	Disponible	Provisto dependiendo del financiamiento federal y estatal disponible

# Servicios médicos no cubiertos: Lo que no está cubierto por AHCCCS

- Servicios de atención física de no emergencia que su médico de atención primaria no haya aprobado previamente.
- Cualquier atención médica, tratamiento o cirugía que no sea médicamente necesaria.
- Servicios de infertilidad que incluyan pruebas y tratamiento.
- Reversión de esterilización voluntaria.
- Operaciones de reasignación de género.
- Exámenes para establecer la necesidad de ayudas para la audición, lentes o lentes de contacto para los afiliados de 21 años o mayores, excepto tras haberse sometido a cirugía de cataratas.
- Ayudas para la audición, lentes o lentes de contacto para los afiliados de 21 años o mayores, excepto tras haberse sometido a cirugía de cataratas.
- Servicios o artículos por motivos estéticos.
- Artículos personales o de confort (EPSDT solo los cubrirá si están recomendados médicamente).
- Medicamentos o suministros sin receta médica.
- Servicios prestados en una institución para el tratamiento de tuberculosis (TB).
- Servicios médicos prestados para reclusos o para personas bajo custodia en una institución estatal de salud mental.
- Logopedia y terapia ocupacional ambulatoria para afiliados de 21 años o más. (Tenga en cuenta que: los servicios de logopedia en modo ambulatorio solo están cubiertos para aquellos afiliados que reciban servicios EPSDT y los afiliados de KidsCare [Título XXI]).
- Articulación de miembro inferior controlada por microprocesador o prótesis para afiliados de 21 años o mayores.
- Cualquier servicio que haya sido catalogado como experimental o de investigación, se haya desarrollado fundamentalmente con motivos de investigación o que no haya sido aprobado por las agencias reguladoras. Los afiliados de AHCCCS que estén inscritos en un plan pueden participar en tratamientos experimentales, pero AHCCCS no reembolsará dicho tratamiento experimental.
- **Trasplantes, incluidos:** trasplantes solo de páncreas (totales, parciales o de células de islotes) o cualquier otro trasplante no enumerado por AHCCCS como cubierto.
- Cheques físicos para fines no médicos (por ejemplo reconocimientos para el trabajo, para el colegio o para un seguro).
- Asesoramiento sobre el aborto y abortos (a no ser que sea médicamente necesario de acuerdo con las políticas médicas de AHCCCS).
- Cualquier servicio médico fuera del país.
- Circuncisiones rutinarias o de recién nacidos.
- Atención médica rutinaria (fuera del área).



Cantidad, duración y alcance: la Ley Medicaid establece que los servicios EPSDT incluyen servicios de detección preventiva, servicios oftalmológicos, servicios dentales, servicios auditivos y cualquier otro servicio de atención médica, servicio de diagnóstico, tratamiento y medida descritos en la legislación federal subsección 42 U.S.C. 1396d(a), para corregir o mejorar anomalías, y enfermedades y afecciones físicas y mentales identificadas en una prueba de detección preventiva de EPSDT, ya sean o no los servicios cubiertos por el plan estatal (AHCCCS).

## Tabla de exclusiones y limitaciones

Los siguientes servicios no están cubiertos o están limitados para <u>adultos de 21 años o mayores</u> . Si es usted Beneficiario Calificado para Medicare (QMB), seguiremos pagando su deducible y coaseguro Medicare de estos servicios.		
BENEFICIO/SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	SERVICIO EXCLUIDO DE PAGO
Audífonos anclados al hueso	Ayuda para la audición que se coloca en los huesos del oído mediante cirugía. Facilita la transmisión de sonido.	AHCCCS no se hará cargo de pagar por los audífonos anclados al hueso (BAHA). Se pagarán los suministros, el mantenimiento del equipo (cuidado de la ayuda para la audición) y las reparaciones de componentes defectuosos.
Implante coclear	Pequeño dispositivo que se coloca mediante cirugía en el oído de la persona afectada para ayudarla a oír mejor.	AHCCCS no se hará cargo de pagar por los implantes cocleares. Se pagarán los suministros, el mantenimiento del equipo (cuidado del implante) y las reparaciones de los componentes.
Articulación de miembro inferior controlada por microprocesador/prótesis	Dispositivo que reemplaza una parte amputada del cuerpo y utiliza un ordenador para ayudar a mover la articulación.	AHCCCS no se hará cargo del pago de prótesis de miembros inferiores (pierna, rodilla o pie) que incluyan un microprocesador (chip de computadora) para controlar la articulación.

Órtesis	Soporte o refuerzo para articulaciones o músculos débiles. Una órtesis también puede proveer apoyo a una parte del cuerpo deforme. Los dispositivos ortésicos son artículos tales como refuerzos de piernas, férulas de muñeca y protectores de cuello.	Arizona Complete Health-Complete Care Plan cubre dispositivos ortésicos para <b>afiliados de 21 años o mayores</b> cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la órtesis sea considerada como el tratamiento más adecuado según los Lineamientos de Medicare; Y</li> <li>➤ el costo de la órtesis sea menor que cualquier otro tratamiento y procedimiento quirúrgico para tratar la misma afección; Y</li> <li>➤ la órtesis sea solicitada por un facultativo (doctor) o médico de atención primaria (enfermero especializado o auxiliar médico).</li> </ul>
Cuidado de reposo	Servicios de reposo de corta duración o continuos para que cuidadores y afiliados se tomen un tiempo para ellos mismos.	El número de horas de reposo disponibles para adultos y niños afiliados a los beneficios de ALTCS o de servicios de salud mental se está reduciendo de 720 horas a 600 horas en un periodo de 12 meses. Los 12 meses se cuentan desde el 1 de octubre hasta el 30 de septiembre del siguiente año.
Servicios de podología	Cualquier servicio que trate un doctor especializado en problemas de pies y tobillos.	AHCCCS cubre los servicios de podología médicamente necesarios realizados por un podólogo acreditado y prescritos por un médico de atención primaria o un practicante de atención primaria.
Trasplantes	Un trasplante consiste en el traspaso de un órgano o de células de una persona a otra.	Su aprobación se basa en la necesidad médica o si el trasplante se incluye en la lista de servicios "cubiertos". Solo se pagarán los trasplantes incluidos en la lista de trasplantes cubiertos de AHCCCS.

Fisioterapia	Ejercicios enseñados o provistos por un fisioterapeuta para fortalecerse o ayudar a mejorar el movimiento.	Las visitas ambulatorias de fisioterapia para reparar el nivel de funcionamiento se limitan a 30 visitas al año (del 1 de octubre al 30 de septiembre del año siguiente).  Los afiliados a Medicare deberían hablar con el plan de salud para que les ayuden a determinar cómo se contabilizarán las visitas.
--------------	--	---

**Arizona Complete Health-Complete Care Plan no se hace responsable del pago de ningún servicio no cubierto que usted elija recibir. En casos especiales podría obtener servicios fuera de su área de servicios. Comuníquese con los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, si desea recibir más información al respecto.**

## Consentimiento para el tratamiento

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar los servicios de salud mental que se le ofrezcan. Si desea recibir los servicios de salud mental que se le ofrecen, usted o su tutor legal deben firmar un formulario de "Consentimiento para el tratamiento" mediante el que otorga su autorización o la de su tutor legal para recibir servicios de salud mental. Cuando firma un formulario de "Consentimiento para el tratamiento", está otorgando igualmente autorización al Sistema de Restricción de Costos de Atención de Salud de Arizona (AHCCCS) para acceder a sus registros. Para prestarle determinados servicios, su proveedor médico necesita obtener su autorización. Su proveedor médico puede solicitarle que firme un formulario o le conceda autorización verbal para recibir un servicio específico. Recibirá información sobre el servicio para que pueda decidir si desea recibirlo o no, lo que se conoce como consentimiento informado. El consentimiento informado implica informar al paciente de una propuesta de tratamiento, procedimiento quirúrgico, medicamento psicotrópico o procedimiento de diagnóstico; alternativas al tratamiento, procedimiento quirúrgico, medicamento psicotrópico o procedimiento de diagnóstico; riesgos asociados y posibles complicaciones; y obtener del paciente o del representante del paciente una autorización documentada para el tratamiento, procedimiento quirúrgico, medicamento psicotrópico o procedimiento de diagnóstico propuesto. Un ejemplo sería si el proveedor médico receta un medicamento. Su proveedor médico le informará de los beneficios y los riesgos de tomar el medicamento y otras opciones de tratamiento. En ese caso, le solicitará que firme un formulario de consentimiento o dé su consentimiento verbal para tomar el medicamento. Informe a su proveedor médico si tiene alguna duda o no comprende la

información que este le ha facilitado. Tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. Su proveedor médico le explicará qué ocurrirá si decide retirar su consentimiento.

## Servicios subvencionados disponibles para los afiliados inscritos en Medicaid y ciudadanos de Arizona sin seguro o con seguro deficiente

Los afiliados inscritos en Medicaid y los ciudadanos sin seguro o con seguro deficiente pueden ser elegibles para recibir tipos específicos de intervenciones, servicios, prevenciones, tratamientos y apoyo con subvención. Existen muchos tipos de subvenciones y todas ellas poseen lineamientos establecidos bien detallados que describen quién es elegible para recibir esos fondos. Por ejemplo, las subvenciones podrían ofrecer servicios para personas que no están cubiertas por AHCCCS, que no están aseguradas y/o que tienen un seguro deficiente. Todas las subvenciones tienen reglas sobre los servicios que un receptor de la subvención puede proporcionar y quién es elegible. Las poblaciones especiales incluyen grupos de personas que tienen derecho a recibir servicios financiados mediante subvenciones. Las personas deben ponerse en contacto con su proveedor de atención médica, su centro de atención de salud mental y/o Arizona Complete Health-Complete Care Plan para informarse sobre las calificaciones y la elegibilidad.

### TIPOS DE SUBVENCIONES

**Subvenciones federales en bloque.** Entre ellas se incluyen la Subvención en Bloque por Abuso de Sustancias (SABG), la Subvención en Bloque de Salud Mental (MHBG) y la subvención del Proyecto de Asistencia en la Transición para Personas sin Techo (PATH).

1. Los fondos de la **Subvención en Bloque SABG** se utilizan para el tratamiento y los servicios de apoyo a la recuperación a largo plazo para las siguientes personas, en orden de prioridad:
  - mujeres/adolescentes embarazadas que consumen drogas por inyección;
  - mujeres/adolescentes embarazadas que consumen sustancias;
  - otras personas que consumen drogas por inyección;
  - mujeres/adolescentes que consumen sustancias con hijos dependientes y sus familias, incluidas las mujeres que están intentando recuperar la custodia de sus hijos, y

- cuando haya fondos disponibles: todas las demás personas con un trastorno por consumo de sustancias, independientemente del género o la vía de consumo.
- 2. La **Subvención en Bloque de Salud Mental (MHBG)** se utiliza para establecer o ampliar servicios basados en la comunidad para prestar servicios de salud mental no reembolsables, según el Título XIX/XXI, a niños con trastornos emocionales graves y adultos con una enfermedad mental grave.

### **SUBVENCIONES FEDERALES Y ESTATALES PARA TRASTORNOS POR CONSUMO DE OPIÁCEOS**

Hay fondos disponibles a través de subvenciones federales y estatales para el tratamiento de trastornos de consumo de opiáceos para ciudadanos de Arizona sin seguro o con seguro deficiente. Puede obtener más información sobre estos programas visitando nuestro sitio web o llamando a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

### **OTRAS SUBVENCIONES FEDERALES Y ESTATALES**

Arizona Complete Health-Complete Care Plan también tiene subvenciones que ofrecen participación, servicios de tratamiento específico y apoyo a las poblaciones objetivo y, a menudo están temporalmente limitadas. Por ejemplo:

- subvenciones para ciertos grupos de diagnóstico y desafíos de salud;
- subvenciones para trastornos por consumo de opiáceos para ciudadanos sin seguro o con seguro deficiente;
- subvenciones para actividades de divulgación y prevención;
- subvenciones dirigidas a la epidemia de opiáceos;
- subvenciones para ayudar a las personas con la reintegración en la comunidad (es decir, cárceles/prisiones);
- subvenciones para capacitación (para proveedores médicos, escuelas, planes de salud y otras organizaciones); y/o
- subvenciones a corto plazo que tienen un propósito singular y finalizan después de un periodo de tiempo definido y/o después de la finalización de la actividad.

### **ACCEDER A SERVICIOS COORDINADOS A TRAVÉS DE LA AUTORIDAD DE SALUD MENTAL REGIONAL (RBHA) NO RECOGIDOS EN EL TÍTULO XIX/XXI**

AHCCCS cubre servicios de salud mental no incluidos en el Título XIX/XXI, dentro de determinados límites, para afiliados incluidos y no incluidos en el Título XIX/XXI, cuando sea médicamente necesario. Estos servicios pueden incluir acupuntura auricular, atención infantil (solo por trastorno por consumo de sustancias), curación tradicional, ayuda para el alojamiento y pensión completa (cuando se trate de un centro de servicio residencial de salud mental).

Además, determinados servicios coordinados a través de la Autoridad de Salud Mental Regional están disponibles para afiliados que no sean elegibles para Medicaid (no elegibles por el Título XIX/XXI). Los programas subvencionados por el estado incluyen actividades para evitar y tratar los Trastornos por consumo de sustancias y opiáceos, para proporcionar intervención temprana para VIH y tuberculosis, y para proporcionar servicios de salud mental a adultos con enfermedad mental grave (SMI) y niños con trastornos emocionales graves (SED).

Para obtener más información sobre estos programas, visite nuestro sitio web o llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

### **SERVICIOS DE ALOJAMIENTO**

El alojamiento asistido es un servicio disponible para los afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan que ayuda a los individuos a encontrar alojamiento seguro y estable para vivir de forma independiente en la comunidad que elijan. Las autoridades de salud mental regional establecen un contrato con agencias y organizaciones de proveedores que ofrecen servicios de alojamiento, según las prácticas basadas en pruebas para la ayuda permanente para el alojamiento de la Administración de servicios de salud mental y de abuso de sustancias (SAMHSA). Las autoridades de salud mental regional colaboran con socios del sistema tales como el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU., el Departamento de Vivienda de Arizona, las autoridades locales de vivienda y el área de vivienda de los comités de acogida. El número de afiliados que pueden recibir alojamiento en un mismo año depende del nivel de financiación que el Estado destine cada año a este objetivo. Si le interesa saber más sobre la ayuda y los servicios de alojamiento, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

### **RECURSOS DE APOYO FAMILIAR Y COLABORATIVOS**

Los servicios de apoyo familiar y colaborativos son servicios de salud mental disponibles para nuestros afiliados. Las organizaciones colaborativas son propiedad, están dirigidas y son atendidas por personas que han recibido servicios de salud mental. Estas organizaciones pueden proporcionar una amplia gama de servicios para afiliados adultos, por ejemplo apoyo entre pares, habilidades vitales, formación profesional, ayuda a la reinserción (apoyo al salir de prisión), servicios para veteranos y habilidades emprendedoras. Los servicios colaborativos los proporcionan individuos que han vivido experiencias similares y entienden por lo que usted está pasando. Las organizaciones de apoyo familiar están dirigidas por familiares de niños con problemas de salud mental. Prestan servicio a familias con niños con desafíos de salud mental, emocional y conductual. Pueden proporcionar servicios como por ejemplo apoyo familiar, cuidado de reposo, bienestar y habilidades vitales, así como formación profesional para familias

con niños que reciban servicios de salud mental. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para obtener más información.

### **CUIDADO TERMINAL**

El cuidado terminal opta por un enfoque centrado en los afiliados con el objetivo de preservar sus derechos y mantener su dignidad mientras reciban cualquier otro servicio médicamente necesario cubierto por Medicaid. El cuidado terminal se ocupa de formar a los afiliados y sus familias sobre las enfermedades y las elecciones de tratamiento, de mantenerlos con salud y de ofrecer mayor flexibilidad a la hora de decidir cuál será el curso del tratamiento al afrontar enfermedades que limiten la vida independientemente de su edad o del estado de la enfermedad. El cuidado terminal permite que los afiliados reciban servicios de instrucciones previas, de cuidados paliativos o de apoyo y de hospicio, lo que a menudo incluye la preparación de las llamadas "instrucciones previas".

## Servicios de especialidad y remisiones

Las remisiones consisten en que su administrador de atención médica, su médico de atención primaria o su centro de salud mental de Arizona Complete Health-Complete Care Plan lo envíen a un especialista para recibir un servicio específico. Su administrador de atención médica, médico de atención primaria o su centro de salud mental pueden aconsejarle que acuda a un especialista o que recurra a servicios especiales. Puede llamar a Arizona Complete Health-Complete Care Plan, a su centro de salud mental o a su médico de atención primaria en caso de que necesite ser remitido a cuidados especializados. Podrán remitirlo a un proveedor médico especialista, un laboratorio o un hospital. Su médico de atención primaria o su centro de salud mental se encargarán de programar los servicios de especialidad que figuran más abajo. Algunos de estos servicios de especialidad requieren una autorización previa.

- Evaluaciones nutricionales para afiliados a partir de 21 años
- Visitas de atención médica a domicilio
- Trasplantes de órganos
- Servicios de atención de enfermería especializados a domicilio
- Servicios de rehabilitación, como fisioterapia, terapia ocupacional o logopedia
- Atención especializada
- Cirugía
- Algunos rayos X, escáneres y pruebas médicas
- Equipos médicos duraderos, como sillas de ruedas u oxígeno

No necesita una remisión para los siguientes servicios de especialidad:

- Servicios de emergencia, incluidos los departamentos de emergencia no contratados y fuera de la red
- Servicios de atención urgente
- La mayoría de servicios ambulatorios de salud mental (para más información, consulte la sección *Servicios de salud mental*)
- Servicios de ginecología/obstetricia
- Servicios dentales para niños menores de 21 años

**Tenga en cuenta que:** Los afiliados pueden obtener una citología cervical o exploraciones de mamografía (pasados los 40 y a cualquier edad si se considera médicamente necesario) una vez al año sin que le remita su médico de atención primaria. Comuníquese con los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para obtener más información sobre citologías cervicales y colonoscopías.

Es posible que tengamos que revisar y aprobar algunas remisiones y servicios especiales antes de que pueda acceder a los servicios. Algunos servicios médicos y de especialistas necesitan nuestra aprobación previa. Si ese fuera el caso, su administrador de atención médica, su médico de atención primaria o su centro de salud mental se encargarán de solicitar una autorización previa para dichos servicios. Es preciso que revisemos estas solicitudes. Su administrador de atención médica de Arizona Complete Health-Complete Care Plan, su médico de atención primaria, su proveedor médico especialista o su centro de salud mental le informarán si su solicitud de autorización previa es aprobada. También puede llamar a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para conocer el estado de su solicitud.

### **REMISIONES DENTRO DE LA RED Y LIBERTAD DE ELECCIÓN DE PROVEEDORES MÉDICOS**

Usted debe acceder a los servicios a través de los proveedores médicos especialistas de la red de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Puede localizar un proveedor médico especialista de Arizona Complete Health-Complete Care Plan en nuestro sitio web en [azcompletehealth.com/completecure](http://azcompletehealth.com/completecure). Arizona Complete Health-Complete Care Plan ofrece libertad a sus afiliados a la hora de seleccionar los doctores y especialistas dentro de nuestra red.

### **DENEGACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIOS DE ESPECIALIDAD**

Si la solicitud de su proveedor médico especialista es denegada, se lo haremos saber a través de correo postal. Además, nuestra carta le dirá cómo puede apelar nuestra decisión en caso de no estar conforme. Si tiene alguna duda sobre la denegación, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Para más información sobre cómo rellenar una apelación sobre una autorización denegada, consulte la sección *Reclamaciones: ¿Qué hago si no estoy satisfecho?* de esta guía.



Si recibe servicios por trastorno por consumo de sustancias financiados por la Subvención en Bloque por Abuso de Sustancias (SABG), tiene derecho a obtener los servicios de un proveedor médico con una visión religiosa o moral a la que no se oponga. Si se opone a la visión religiosa o moral de su proveedor médico de tratamiento por trastorno por consumo de sustancias, puede solicitar que se lo remita a otro proveedor médico de tratamiento por abuso de sustancias. Obtendrá una cita con su nuevo proveedor médico en un plazo de 7 días desde su solicitud de remisión o incluso antes si fuera necesario. El nuevo proveedor médico debe estar disponible y proporcionarle los mismos servicios de tratamiento por trastorno por consumo de sustancias que los obtenidos por el proveedor médico anterior.

**Si tiene problemas para acceder a los servicios por motivo de la objeción moral o religiosa de un proveedor médico, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para que lo ayuden a encontrar un proveedor médico que pueda cubrir sus necesidades.**

#### **AFILIADOS DE ORIGEN INDÍGENA AMERICANO**

Los afiliados de origen indígena americano tienen la posibilidad de recibir atención médica en cualquier momento de cualquier proveedor de Servicio de Salud Indígena o de cualquier institución administrada y/o que sea propiedad de un grupo tribal.

## Su médico de atención primaria (PCP)

Su médico de atención primaria (PCP) o centro de salud mental le facilitan su acceso a los servicios. Puede que su médico de atención primaria o centro de salud mental le proporcionen servicios médicos o puede que planifiquen para que los obtenga de otro proveedor médico (a veces llamado especialista). **Debe ver a su médico de atención primaria o centro de salud mental antes de ver a cualquier otro proveedor médico o antes de intentar obtener servicios externos.**

No hace falta que visite a su médico de atención primaria o su centro de salud mental para los siguientes servicios:

- Servicios de emergencia
- Servicios de atención urgente
- Servicios en situaciones de crisis
- Servicios de salud mental
- Servicios de trastornos por consumo de sustancias
- Servicios de ginecología/obstetricia
- Servicios dentales

### **Tenga en cuenta que:**

- Los afiliados pueden acceder a citologías cervicales o mamografías (*después de los 40 años y a cualquier edad si se considera médicamente necesario*) una vez al año sin que lo remita su médico de atención primaria. Comuníquese con los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para obtener más información sobre citologías cervicales y colonoscopías.

### **¿CÓMO ELEGIR O CAMBIAR DE MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)?**

Es importante que elija a un médico de atención primaria con el que se sienta cómodo. Cuando tiene un médico de atención primaria que le gusta, este podrá ayudarlo mejor con su atención médica. Esta relación es muy importante para proporcionarle la atención médica que necesita.

Puede encontrar una lista de nuestros médicos en nuestro sitio web en

[www.azcompletehealth.com/completecure](http://www.azcompletehealth.com/completecure) o llamando a los servicios para afiliados al

1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

Si desea cambiar su médico de atención primaria, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para recibir asistencia. Un cambio de médico de atención primaria puede hacerse efectivo el mismo día de la solicitud. Sin embargo, le animamos a que no cambie de médico de atención primaria más de dos veces al año.

### **¿CÓMO PUEDEN AYUDARLO LAS VISITAS MÉDICAS A CONSERVAR SU SALUD?**

- Asegúrese de que los niños de menos de 21 años acudan a sus exámenes rutinarios anuales y reciben sus vacunaciones.
- Los adultos de 21 años o mayores deben acudir a sus revisiones médicas anuales y deberán visitar a su médico de atención primaria cuando desarrollen algún síntoma o enfermedad, o para el cuidado habitual de una enfermedad crónica.
- Programe revisiones preventivas tales como citologías cervicales, mamografías (*después de los 40 años y a cualquier edad si se considera médicamente necesario*) y exploraciones de cáncer una vez al año. Hable con su médico sobre otras exploraciones importantes y pruebas preventivas, tales como colonoscopías, exámenes de próstata y pruebas de diabetes o de colesterol.
- Conserve su cita para las pruebas que su doctor haya solicitado para usted.
- Sepa por qué es importante que se haga estas pruebas y qué podría pasar si no lo hiciera.
- Pídale a su doctor que lo ayude a cuidarse mejor. Cómo programar, cambiar o cancelar una cita.

### **Cómo programar una cita:**

- Llame a su médico de atención primaria, dentista o especialista para programar su cita.
- Informe a la oficina del proveedor médico de: su nombre, su número de identificación de AHCCCS (aparece en la parte frontal de su tarjeta de identificación de Arizona

Complete Health-Complete Care Plan), el nombre de su doctor y por qué necesita verle.

#### **Cómo cambiar una cita:**

- Llame a la consulta de su doctor al menos 24 horas antes.
- Informe a la consulta del doctor de: su nombre, su número de identificación de AHCCCS, la fecha de su cita y solicite una nueva fecha para ver a su doctor.

#### **Cómo cancelar una cita:**

- Llame a la consulta de su doctor 24 horas antes.
- Informe a la consulta del doctor de que desea cancelar su cita y proporcionele: su nombre, su número de identificación AHCCCS y la fecha de su cita.
- Si ya lo tenía reservado y no lo necesita, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para cancelar el servicio de transporte o de interpretación.

**Si no puede comunicarse con el consultorio de su médico y necesita ayuda, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.**

## Disponibilidad de citas: ¿Cuánto se debería tardar en ir a ver a un proveedor médico?

Cuando llame a su proveedor médico para programar una cita o para obtener una remisión para una cita, tenga presente estos plazos en los que podrá ver a su proveedor médico:

- Proveedor de atención primaria urgente: tan rápido como lo requiera la afección médica del afiliado y antes de los 2 días hábiles
- Médico de atención primaria de rutina: en un plazo de 21 días naturales
- Especialista urgente: tan rápido como lo requiera la afección médica del afiliado y antes de los 2 días hábiles
- Especialista de rutina: en un plazo de 45 días naturales
- Dentista urgente: tan rápido como lo requiera la afección médica del afiliado y antes de los 3 días hábiles
- Dentista de rutina: en un plazo de 45 días naturales
- Atención a la maternidad, primer trimestre: en un plazo de 14 días naturales
- Atención a la maternidad, segundo trimestre: en un plazo de 7 días naturales
- Atención a la maternidad, tercer trimestre: en un plazo de 3 días hábiles
- Atención a la maternidad de riesgo: tan rápido como lo requiera la afección médica del afiliado y antes de los 3 días hábiles, o de inmediato si existe una emergencia

- Salud mental, necesidad urgente: tan rápido como lo requiera la afección médica del afiliado y antes de los 24 días hábiles
- Salud mental, evaluación inicial rutinaria: en un plazo de 7 días naturales
- Salud mental, primer servicio rutinario (18 años o más): tan rápido como lo requiera la afección médica del afiliado y antes de los 23 días naturales después de la evaluación inicial
- Salud mental, primer servicio rutinario (menores de 18 años): tan rápido como lo requiera la afección médica del afiliado y antes de los 21 días naturales después de la evaluación inicial
- Salud mental, servicio rutinario posterior: tan rápido como lo requiera la afección médica del afiliado y antes de los 45 días naturales desde la identificación de la necesidad
- Remisiones para medicamentos psicotrópicos:
  1. Evaluación inmediata de la urgencia de la necesidad
  2. Si está clínicamente indicado, con un practicante que pueda recetar medicamentos psicotrópicos dentro de un plazo que asegure que el afiliado: a) no se quede sin medicamentos o b) no desmejore su salud mental antes de comenzar la medicación, y antes de los 30 días naturales a partir de la identificación de la necesidad

Para las personas bajo la tutela legal del Departamento de Seguridad Infantil y los niños adoptados de acuerdo con los Estatutos Revisados de Arizona (A.R.S) §8-512.01, los estándares para las citas de salud mental son:

- Respuesta rápida: 72 horas
- Respuesta rápida, evaluación inicial: 7 días naturales
- Respuesta rápida, cita inicial: 21 días naturales
- Respuesta rápida, siguientes servicios: 21 días naturales

Si no puede programar una cita dentro de los plazos enumerados, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

## **REVISIONES MÉDICAS**

Las revisiones médicas (exámenes rutinarios) que incluyen, entre otros: exámenes ginecológicos, exámenes de mama y exámenes de próstata, están cubiertas para afiliados a partir de 21 años. La mayoría de las revisiones médicas (también llamadas chequeos) incluyen la elaboración de historias clínicas, exámenes físicos, pruebas de detección preventiva, asesoramiento médico y vacunaciones necesarias. Las visitas al EPSDT para afiliados menores de 21 años son lo mismo que las revisiones médicas.

## **REVISIÓN MÉDICA INFANTIL/SERVICIO DE DETECCIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO TEMPRANO Y PERIÓDICO (EPSDT)\***

El Servicio de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT) es un programa médico infantil integral que facilita la prevención, el tratamiento, la corrección y la mejora de estados físicos y mentales para los afiliados de AHCCCS menores de 21 años.

El propósito del EPSDT consiste en asegurar la disponibilidad y accesibilidad de recursos de atención médica, así como la orientación a beneficiarios de Medicaid para que utilicen estos recursos de manera eficaz.

Los servicios del EPSDT proporcionan atención médica integral mediante la prevención primaria, la intervención temprana, el diagnóstico, los tratamientos médicamente necesarios y el seguimiento de problemas de salud físicos y mentales para afiliados de AHCCCS menores de 21 años de edad.

Cantidad, duración y alcance: la Ley Medicaid establece que los servicios EPSDT incluyen servicios de detección preventiva, servicios oftalmológicos, servicios dentales, servicios auditivos y cualquier otro servicio de atención médica, servicio de diagnóstico, tratamiento y medida descritos en la legislación federal subsección 42 U.S.C. 1396d(a), para corregir o mejorar anomalías, y enfermedades y afecciones físicas y mentales identificadas en una prueba de detección preventiva de EPSDT, ya sean o no los servicios cubiertos por el plan estatal AHCCCS. No se aplican limitaciones o exclusiones a los servicios EPSDT, aparte de los requisitos de necesidad médica y efectividad de costos.

Una revisión médica infantil es sinónimo de una consulta del EPSDT e incluye todas las exploraciones y los servicios descritos en el EPSDT y en los calendarios de periodicidad dental de AHCCCS.

Esto significa que los servicios cubiertos por el EPSDT incluyen aquellos que corrigen o mejoran afecciones médicas y enfermedades físicas y mentales identificadas en las exploraciones, siempre que estos servicios se incluyan en alguna de las categorías opcionales u obligatorias de "asistencia médica" como se recoge en la Ley Medicaid. Los servicios cubiertos por EPSDT incluyen las 29 categorías de servicios de la legislación federal, incluso cuando no se incluyan como servicios cubiertos en el plan estatal de AHCCCS, sus estatutos, reglamentos y políticas, siempre y cuando los servicios sean rentables y médicamente necesarios.

EPSDT incluye, entre otros, cobertura de servicios hospitalarios internos y ambulatorios, servicios de laboratorio y rayos X, servicios de atención médica, servicios de naturopatía, servicios de profesionales de enfermería, medicamentos, servicios dentales, servicios terapéuticos, servicios de salud mental, equipamiento médico, dispositivos médicos y

suministros médicos, órtesis, prótesis, lentes, transporte y servicios de planificación familiar. EPSDT también incluye diagnósticos, exploraciones, pruebas de detección preventiva y servicios de rehabilitación. Sin embargo, los servicios EPSDT no incluyen servicios experimentales, únicamente con fines cosméticos o que no sean rentables en comparación con otras intervenciones disponibles.

**El programa de revisión infantil\* incluye los siguientes procedimientos y pruebas que AHCCCS recomienda que se lleven a cabo o siempre que se recomiende médicamente:**

- Evaluación de historial médico
- Medidas de altura y peso, incluido el índice de masa corporal (IMC), para aquellos de 24 meses o mayores
- Perímetro cefálico, desde el nacimiento hasta los 24 meses
- Medición de la presión sanguínea: el médico de atención primaria deberá indicar la necesidad de medir la presión sanguínea en niños recién nacidos hasta los 24 meses
- Evaluación nutricional
- Examen de visión
- Examen de audición y habla
- Evaluación del desarrollo y de la salud mental
- Examen físico
- Vacunaciones
- Prueba de tuberculina (tuberculosis), para afiliados en riesgo de los 12 meses a los 20 años
- Prueba del hematocrito/hemoglobina
- Prueba de orina
- Detección de plomo/Prueba verbal
- Prueba de detección de plomo y de concentración de plomo en sangre en edades de entre 12 y 24 meses y entre 36 y 72 meses si no se han hecho pruebas previas
- Consejos preventivos
- Exploración de dislipidemia
- Pruebas de dislipidemia (una vez entre los 18 y los 20 años)
- Exploraciones de infecciones de transmisión sexual (ITS) (evaluación de riesgo para aquellos entre 11 y 20 años)
- Pruebas de displasia cervical (evaluación de riesgo para aquellos entre 11 y 20 años)
- Evaluación de salud dental cada 6 meses
- Su médico de atención primaria quizás le recomiende aplicar fluoruro durante estas visitas, desde los 6 meses de edad con al menos un diente, y podría repetirse cada 6 meses hasta los dos años

- Remisión dental. Se recomienda que el primer examen se haga al año de edad. Repita visitas de salud dental cada 6 meses o tal y como indique el estado de riesgo del niño o la posibilidad de enfermedad. Para más información sobre cobertura de salud dental, consulte la sección *Salud dental* en esta guía.

**La revisión médica infantil también le dará ideas de cómo:**

- Mantener a sus niños sanos
- Evitar que se lastimen
- Identificar a tiempo problemas de salud
- Solicitar servicios como el Programa de mujeres, infantes y niños (WIC), Head Start, Programa de rehabilitación infantil (CRS) y el Programa de intervención temprana de Arizona (AzEIP)

Todos los niños deberían ver a su doctor con regularidad para revisiones médicas infantiles. Los chequeos de salud infantil deberían hacerse a las siguientes edades o a cualquier otra si se recomienda médicamente:

- Recién nacidos
- 3-5 días de edad
- 1 mes de edad
- 2 meses de edad
- 4 meses de edad
- 6 meses de edad
- 9 meses de edad
- 12 meses de edad
- 15 meses de edad
- 18 meses de edad
- 24 meses de edad
- Anualmente desde los 3 a los 20 años de edad

Le enviaremos un recordatorio sobre chequeos de salud infantil. Pida una cita con su médico de atención primaria. Es importante que su hijo acuda a todos los chequeos de salud infantil.

*\*Una revisión médica/chequeo es lo mismo que un servicio de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT).*

## ATENCIÓN PREVENTIVA Y DE BIENESTAR

Las mujeres afiliadas o los afiliados asignados como mujer al nacer tienen acceso directo a la asistencia preventiva y a revisiones médicas de un ginecólogo de la red de contratistas sin necesidad de tener que ser remitidas por su médico de atención primaria. Comuníquese con los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para obtener más información sobre citologías cervicales (una prueba de detección de cáncer cervical), mamografías (una prueba de detección de cáncer de mama) y colonoscopías.

Nuestras afiliadas pueden acudir directamente a una red de obstetras/ginecólogos para recibir servicios de atención médica preventiva y rutinaria. No es necesaria una remisión de su médico de atención primaria.

## ¿Qué es una visita al servicio de atención preventiva y de bienestar?

La atención preventiva le ayuda a mantenerse sana y a evitar que se ponga enferma. Una visita anual de atención preventiva y de bienestar es un beneficio cubierto que recibe por ser afiliado de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Recibe servicios, como los siguientes:

- ✓ Exámenes físicos de su salud en general.
- ✓ Exámenes clínicos de mama.
- ✓ Exámenes pélvicos.
- ✓ Vacunaciones y pruebas atendiendo a su edad y cualquier factor de riesgo.
- ✓ Exploraciones y asesoramiento centrados en cómo llevar un estilo de vida saludable y reducir los riesgos de salud, incluidos los siguientes:
  - a) Alimentación adecuada
  - b) Actividad física
  - c) IMC elevado indicativo de obesidad
  - d) Asesoramiento sobre consumo de tabaco y abuso/dependencia de sustancias
  - e) Detección de depresión
  - f) Detección de violencia doméstica o interpersonal
  - g) Infecciones de transmisión sexual (ITS)
  - h) Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH)
  - i) Asesoramiento de planificación familiar
  - j) Asesoramiento previo a la concepción (no incluye pruebas genéticas)
    - i. Antecedentes de reproducción y prácticas sexuales
    - ii. Peso saludable, incluidas la dieta y la nutrición, así como el uso de suplementos nutricionales y la toma de ácido fólico
    - iii. Actividad física o ejercicio



- iv. Atención dental
  - v. Administración de enfermedades crónicas
  - vi. Bienestar emocional
  - vii. Consumo de tabaco y sustancias (cafeína, alcohol, marihuana y otras drogas), incluido el uso de medicamentos recetados
  - viii. Intervalos recomendados entre los embarazos
- k) Cualquier remisión necesaria como resultado de un examen

### **Llame para pedir una cita**

Es importante que pida cita con su médico de atención primaria. Si necesita ayuda para encontrar un médico, o si necesita un traslado a su cita, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

## Planificación familiar

El servicio de Planificación familiar le ayudará a decidir cuándo tener hijos. Nuestros proveedores médicos pueden ayudarlo a elegir los métodos de control de natalidad que funcionen mejor para usted. El servicio de planificación familiar no requiere ningún copago y está a su disposición sin costo alguno. Puede solicitar el servicio de planificación familiar de cualquier médico de atención primaria o ginecólogo de la red. No es necesaria una remisión de su médico de atención primaria.

Los siguientes métodos de control de natalidad se ofrecen sin costo alguno para usted:

- Asesoramiento sobre el control de la natalidad
- Pastillas de control de natalidad o anticonceptivos reversibles de larga duración (LARC), preservativos, diafragmas, espumas y supositorios
- Planificación familiar natural y remisión a profesionales médicos calificados
- Anticonceptivos poscoitales de emergencia (también conocidos como la píldora del día después)
- Esterilización solo para afiliados de 21 años o más

**Tenga en cuenta que:** Esta no es una lista integral de los métodos de control de natalidad que se cubren.

Los siguientes servicios no se cubren dentro de planificación familiar:

- Servicios de infertilidad, incluidas las pruebas, los tratamientos o la reversión de esterilización histeroscópica o vasectomía

- Asesoramiento sobre la interrupción del embarazo
- Interrupción del embarazo, a no ser que usted cumpla los requisitos descritos en la sección anterior *Interrupción del embarazo por razones médicas*
- Histerectomías si se hacen solo por motivos de planificación familiar

**Los servicios de asesoramiento previo a la concepción**, como parte de las visitas anuales, se brindan cuando resultan médicamente necesarios. Este asesoramiento se centra en la detección temprana y la administración de los factores de riesgo antes del embarazo e incluye las labores para influir comportamientos que pueden afectar al feto (incluso antes de confirmar la concepción), así como la atención médica regular. El objetivo del asesoramiento previo a la concepción es garantizar que la futura madre está sana antes del embarazo. El asesoramiento previo a la concepción no incluye pruebas genéricas.

Además, queremos que pueda obtener atención médica si pierde su elegibilidad con AHCCCS. Esta guía incluye una lista de clínicas que ofrecen atención médica de bajo costo o sin costo alguno. Llame a las clínicas para obtener más información sobre los servicios y los costos. Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

Si pierde elegibilidad para los servicios de AHCCCS, Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede ayudarlo a localizar servicios de planificación familiar de bajo costo o sin costo alguno, o puede llamar al Departamento de Servicios de Salud de Arizona al 1-800-833-4642.

## **ATENCIÓN A LA MATERNIDAD**

Cuando se queda embarazada, queremos que su embarazo sea saludable y que su bebé esté sano. Contamos con programas especiales que pueden ayudarla a lo largo de su embarazo y tras el nacimiento de su bebé, incluso pueden ofrecerle incentivos por asistir a sus citas. Si descubre que está embarazada, llámenos para que podamos darle más información sobre qué podemos ofrecerle y cómo podemos trabajar con usted para que su embarazo tenga el mejor resultado posible. Llame a los servicios para afiliados a los siguientes números. La atención a la maternidad incluye la identificación del embarazo, la atención prenatal y la asistencia durante y después del parto. Es importante que reserve y mantenga las citas con su doctor durante su embarazo. Un coordinador de salud materno-infantil (MCH) de Arizona Complete Health-Complete Care Plan la ayudará con las preguntas o los problemas relacionados con su embarazo. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor médico que la atienda durante el embarazo y el parto, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

**La coordinación de la atención a la maternidad** consta de las siguientes actividades relacionadas con la atención a la maternidad: la determinación de las necesidades sociales o médicas de un afiliado mediante la evaluación del riesgo, el desarrollo de un plan de atención diseñado para abordar estas necesidades, la coordinación de las remisiones del afiliado a los proveedores médicos de servicios y a los recursos de la comunidad correspondientes, el monitoreo de las remisiones para garantizar que se reciban los servicios y la revisión del plan de atención, según resulte apropiado.

**La lactancia** y su leche materna son los obsequios más maravillosos que le puede dar a su bebé. Las primeras semanas pueden ser agotadoras y difíciles, a medida que usted y su bebé se familiarizan con la lactancia. Las primeras semanas son importantes para establecer la producción de leche, además puede ser una etapa en la que muchas madres detienen la lactancia. Es importante recibir ayuda de forma temprana, antes de que las pequeñas inquietudes se transformen en grandes problemas. Para obtener ayuda las 24 horas con respecto a una inquietud o un problema relacionados con la lactancia, llame a la línea directa sobre lactancia, las 24 horas, al 1-800-833-4642. También la podemos ayudar a obtener un extractor de leche si decide amamantar.

### **IDENTIFICACIÓN DEL EMBARAZO**

En cuanto crea que está embarazada, llame a su médico de atención primaria para hacer una prueba de embarazo. Cuando sepa que está embarazada, es importante elegir un proveedor de atención prenatal. Tenga en cuenta que: Su proveedor de atención prenatal también puede servir como médico de atención primaria. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para elegir el proveedor médico de atención prenatal más apropiado para usted. Luego llame al proveedor médico para programar su primera cita. No necesitará una remisión para ver a un proveedor de atención prenatal. Hay diferentes tipos de proveedores de atención prenatal entre los que puede elegir. Puede elegir un doctor especializado en embarazos (también conocido como obstetra), una matrona certificada, una matrona autorizada (si tiene más de 18 años y no tiene un riesgo elevado), una enfermera practicante o un auxiliar médico.

### **ATENCIÓN PRENATAL**

La atención prenatal es la atención médica brindada durante el embarazo y está formada por tres elementos fundamentales:

1. evaluación temprana y continua de los riesgos,
2. educación y promoción de la salud, y
3. Monitoreo, intervención y seguimiento médico.

Llame y pida su cita tan pronto como sepa que está embarazada. **Tenga en cuenta que:** es muy importante acudir a todas sus citas prenatales tal y como se acuerden con su proveedor médico. Durante su atención prenatal las visitas a su proveedor médico pueden proporcionarle lo siguiente:

- Chequeos (incluidos de presión sanguínea, control de peso, chequeo del movimiento y crecimiento de su bebé, y escuchar el latido del corazón de su bebé).
- Las pruebas que necesite, tales como análisis de sangre y de orina para comprobar que goza de buena salud.
- Chequeo de infecciones, incluidas las infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA. NOTA: el asesoramiento y las pruebas prenatales voluntarias de VIH están disponibles para los afiliados.
- Muestre sus recetas médicas de vitaminas prenatales u otra medicación que le recete su doctor.

Cuando sepa que está embarazada, su proveedor médico debe verla dentro de:

- Catorce (14) días si está en su primer trimestre
- Siete (7) días si está en su segundo trimestre
- Tres (3) días si está en su tercer trimestre
- Tres (3) días en caso de embarazo de alto riesgo o de forma inmediata si es una emergencia

Si no puede programar una cita dentro de estos plazos, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y la ayudarán a conseguir una cita oportuna. Llame a los servicios para afiliados si necesita transporte para sus citas de atención prenatal.

Durante sus visitas de atención prenatal, su proveedor médico le explicará cómo mantenerse saludable durante su embarazo. Puede que su proveedor médico le hable de:

- Hábitos de alimentación saludables
- Ejercicio durante el embarazo
- No fumar, no beber alcohol ni consumir otras drogas durante el embarazo
- Los cambios típicos que su cuerpo experimentará durante el embarazo
- Cuándo llamar a su proveedor médico de inmediato por cambios de salud

En la primera visita, su proveedor médico hará también una evaluación del riesgo para identificar sus necesidades médicas, mentales o sociales. Sus preguntas y necesidades le mostrarán al doctor cómo estructurar el embarazo. En ese momento, el médico la remitirá a las consultas de servicio comunitario y podrá coordinar los recursos. Algunos ejemplos de

consultas de servicio comunitario son el programa Arizona Women, Infants and Children (WIC) y otros programas de asistencia estatal como el Departamento de Seguridad Económica (DES). El DES proporciona ayuda económica a residentes de Arizona que cumplan los requisitos al solicitar la prestación. Su plan de atención para el embarazo podrá cambiarse cuando sea necesario. Si necesita ayuda durante su embarazo, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y la ayudaremos. Arizona Complete Health-Complete Care Plan cuenta con administradores de atención médica para ayudar a nuestros proveedores médicos con la coordinación de la atención a la maternidad. Puede cambiar de proveedor médico o de plan durante su embarazo. Si necesita ayuda, los administradores de atención médica pueden ayudarlo. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, si necesita ayuda por cualquiera de estos motivos.

### **PRUEBAS DE VIH/SIDA**

Existen servicios de pruebas de VIH/SIDA confidenciales y voluntarias disponibles para afiliados (**incluidos los afiliados prenatales**), además de asesoramiento para aquellos que obtengan un resultado positivo. Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede ayudarlo. Llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para obtener más información sobre las pruebas confidenciales o los servicios de asesoramiento.

### **Nota importante: la cobertura del beneficio de planificación familiar está a disposición de hombres y mujeres afiliados en edad reproductiva, sin costo alguno.**

Tiene la libertad de elegir los servicios de planificación familiar de cualquier ginecólogo o médico de atención primaria de la red o externo a la red. No se necesita remisión de su médico de atención primaria para los servicios de planificación familiar y de obstetricia/ginecología. El servicio de planificación familiar no requiere ningún copago y está a su disposición sin costo alguno.

### **EMBARAZO DE ALTO RIESGO**

Un embarazo de alto riesgo es un embarazo en el que la madre, el feto o el neonato se prevé o está en riesgo de morbilidad o fallecimiento antes o después del parto. El nivel de alto riesgo se determina con el uso de las herramientas estandarizadas de evaluación del riesgo médico de la Medical Insurance Company of Arizona (MICA) o el American College of Obstetricians and Gynecologists (ACOG). Estos formularios los completa su obstetra durante su visita con él/ella.

Su embarazo puede ser de alto riesgo si usted o su bebé padecen alguna circunstancia que pueda hacerles enfermar durante el embarazo o después del parto.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan cuenta con administradores de atención médica que pueden ayudarla con su embarazo de alto riesgo sin costo para usted. Nuestros administradores de atención médica podrán responder a sus preguntas y ayudarla con sus citas o sus remisiones. Si desea hablar con uno de nuestros administradores de atención médica, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

## **ASISTENCIA DURANTE Y DESPUÉS DEL PARTO**

Cuando salga de cuentas (el embarazo dura normalmente 40 semanas hasta el parto), su proveedor médico la ayudará a dar a luz a su bebé en un hospital o un centro de natalidad. Los hospitales se enumeran en el Directorio de proveedores médicos. Si su embarazo no es de alto riesgo, podrá dar a luz a su bebé en casa con un médico acreditado, practicante o matrona autorizada.

- El practicante designa a enfermeras practicantes certificadas en asistencia al parto, a asistentes de médicos y a otras enfermeras practicantes.
- Una matrona autorizada es una profesional autorizada por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona para que brinde atención a la maternidad de conformidad con los Estatutos Revisados de Arizona (A.R.S.) Título 36, Capítulo 6, Artículo 7 y del Código Administrativo de Arizona Título 9, Capítulo 16. (Este tipo de proveedor médico no incluye las matronas certificadas autorizadas por la Junta de Enfermería como enfermeras practicantes en asistencia al parto o asistentes médicos autorizados por la Junta Médica de Arizona).
- Una matrona certificada es una profesional que ha obtenido la certificación del American College of Nurse-Midwives (ACNM), tras un examen de certificación nacional y tiene la licencia para ejercer en Arizona, según la Junta Estatal de Enfermería. Una matrona certificada practica la administración independiente del cuidado a mujeres embarazadas y neonatos, brindando atención antes, durante y después del parto, así como asistencia ginecológica y neonatal, dentro de un sistema de atención médica que ofrece asesoramiento médico, administración colaborativa o remisiones.

## **ATENCIÓN POSPARTO**

La atención posparto es la atención médica que se brinda hasta los 57 días posteriores al parto. Estas se llaman visitas posparto. Esta fase final de la atención a la maternidad es muy importante y no debe evitarse incluso si su parto fue bien. Su proveedor médico la examinará para identificar sus necesidades de atención médica y salud mental después del nacimiento de su bebé. Muchas mujeres que han dado a luz pueden sentirse tristes o deprimidas después de que nazca su bebé. Comuníquese a su proveedor médico si experimenta estas emociones. La

depresión se puede tratar. Es importante que le comunique a alguien que se siente deprimida. Los servicios de planificación familiar están incluidos si los brinda un médico o un practicante. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para programar una cita o si necesita transporte para sus citas de atención posparto.

### **INTERRUPCIÓN DEL EMBARAZO POR RAZONES MÉDICAS**

Solo en casos especiales la interrupción del embarazo será un servicio cubierto por AHCCCS. AHCCCS cubre la interrupción del embarazo si se cumplen los siguientes criterios:

1. La embarazada sufre un trastorno, una lesión o una enfermedad física que pone en riesgo su vida, según certifique un médico, causado o derivado del embarazo en sí mismo, y que no puede solucionarse a menos que se interrumpa el embarazo.
2. El embarazo es el resultado de un incesto.
3. El embarazo es el resultado de una violación.
4. La interrupción del embarazo es necesaria por razones médicas según el juicio de un doctor acreditado, que afirma que, con una alta probabilidad, la continuación del embarazo podría suponer graves problemas de salud físicos o mentales para la embarazada al:
  - a. Crear un problema de salud físico o mental grave para la embarazada.
  - b. Dañar de gravedad una función corporal de la embarazada.
  - c. Causar la disfunción de un órgano vital de la embarazada.
  - d. Agravar un problema de salud que tenga la embarazada.
  - e. Impedir que la embarazada pueda recibir un tratamiento para curarse de un problema existente.

## Salud dental

### **AFILIADOS MENORES DE 21 AÑOS**

Todos los chequeos de salud dental, limpiezas y tratamientos están cubiertos para los afiliados de menos de 21 años. No es necesaria una remisión médica para ir a ver a un dentista. Al año, se cubren dos (2) visitas dentales preventivas y de rutina para afiliados de menos de 21 años. Es importante que lleve a sus hijos al dentista dos veces al año para mantener sus dientes sanos. Desde el momento en que aparezca el primer diente, o al año de edad, el niño deberá visitar a su dentista para realizarse un chequeo cada seis meses.

Todos los afiliados de menos de 21 años han de tener un Hogar de Atención Dental. Un Hogar de Atención Dental es un dentista asignado que le proporcionará a usted o a su hijo la atención dental necesaria. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para

seleccionar un dentista o se le asignará uno. Si se le asigna un dentista que no quiere, o si ya acude a un dentista dentro de nuestra red y está satisfecho con él, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408 o al TTY/TDY: 711, para solicitar que le mantengan ese dentista.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan envía cartas para recordarles a sus afiliados sus chequeos. Es importante acudir a las visitas programadas porque su dentista puede ayudarlo a prevenir caries. Pueden usar sellantes dentales (capa protectora de plástico pintada por detrás de los dientes), así como tratamientos de fluoruro. Los dentistas también pueden enseñarle a usted y a sus hijos cómo cuidar de sus dientes. Es importante visitar al dentista para chequeos dos veces al año todos los años. Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, si necesita ayuda para localizar a un proveedor dental. Una vez haya elegido al dentista, puede llamar a su consulta para programar o cambiar una cita.

Los siguientes servicios de rutina dental solo están cubiertos para afiliados menores de 21 años:

- Exámenes dentales
- Limpiezas dentales
- Empastes de caries
- Rayos X para detectar problemas dentales
- Aplicaciones de fluoruro
- Sellantes dentales
- Servicios dentales de emergencia

Utilice estos lineamientos para programar las citas de su hijo:

- Urgente: tan rápido como lo requiera la afección médica del afiliado y antes de los tres días hábiles desde la solicitud
- Atención de rutina: en un plazo de 45 días naturales desde la solicitud
- Asegúrese de llevar consigo su tarjeta de identificación de Arizona Complete Health-Complete Care Plan a su cita dental.

Si necesita programar, modificar o cancelar una cita, contáctese con su dentista o con los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan llamando al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para recibir asistencia.

## **AFILIADOS DE 21 AÑOS Y MAYORES**

¿Qué sucede si soy mayor de 21 años y sufro una emergencia dental? Existen servicios dentales limitados cubiertos para aliviar dolores graves y/o infecciones. Los afiliados adultos a partir de 21 años de edad pueden recibir servicios dentales de emergencia hasta un límite de 1000 \$ por



afiliado y año contractual. Los servicios de emergencia por encima de 1000 \$ son responsabilidad del afiliado.

Los servicios dentales de rutina no están cubiertos para afiliados de 21 años o mayores. AHCCCS cubre servicios médicos y de quirófano relacionados con atención (oral) solo en la medida en la que dichos servicios se presten de acuerdo con las leyes del estado por parte de un médico o de un dentista, siempre que los servicios se consideren servicios médicos si los realiza un médico. Los servicios dentales cubiertos para afiliados a partir de los 21 años deben estar relacionados con el tratamiento de una afección médica tal como la pérdida de un diente por traumatismo, un quiste o un tumor o una fractura de mandíbula. El servicio dental cubierto incluye un examen bucal, rayos X, asistencia ante fracturas de la mandíbula o boca, derecho a anestesia y medicamentos para el dolor y antibióticos.

¿Qué más está cubierto? También se cubren algunos servicios previos a los trasplantes relacionados con la eliminación de infecciones orales y tratamientos de enfermedades orales (tales como limpiezas dentales, empastes, sencillas restauraciones o extracciones) y las extracciones profilácticas de dientes en preparación para la radiación en el tratamiento de cáncer en la mandíbula, cuello o cabeza. Las limpiezas dentales están cubiertas para los afiliados que estén hospitalizados y conectados a un respirador o que no puedan higienizarse la boca. Estos servicios no forman parte del límite de 1000 \$ de emergencia dental adulta:

## Servicios farmacéuticos

Nuestro programa de farmacia incluye una terapia de medicación rentable y de gran calidad. Trabajamos con proveedores médicos y farmacéuticos para garantizar que cubrimos los medicamentos que se usan para tratar gran variedad de enfermedades. Cuando un proveedor médico lo indica, cubrimos las recetas médicas y ciertos medicamentos sin receta.

Algunos medicamentos exigen autorización previa o tienen restricciones de edad, posología y cantidades máximas. Para tomar algunos medicamentos, primero deberá tomar otro, esto se llama terapia por pasos. Consulte la lista de medicamentos de Arizona Complete Health-Complete Care Plan para obtener más información. Arizona Complete Health-Complete Care Plan cubrirá los medicamentos incluidos en nuestra lista de medicamentos preferentes siempre que sean médicamente necesarios y apropiados. La Lista de Medicamentos Preferentes (PDL) de Arizona Complete Health-Complete Care Plan incluye todos los medicamentos cubiertos por AHCCCS, además de otros medicamentos seguros y eficaces.

La lista de medicamentos preferentes de Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede consultarse en [azcompletehealth.com/completecure](http://azcompletehealth.com/completecure)

### **¿QUÉ OCURRE SI UN MEDICAMENTO NO SE ENCUENTRA EN LA PDL/FORMULARIO?**

La lista de medicamentos preferentes (PDL) es la lista de medicamentos cubiertos por el plan Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Si el medicamento que su doctor considera que necesita no está en nuestra lista de medicamentos cubiertos y no puede tomar ninguna otra medicación excepto la prescrita, su doctor podrá solicitarnos una autorización previa.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan aprobará su solicitud de excepción en el caso de que los medicamentos alternativos incluidos en el formulario o las restricciones adicionales no sean tan eficaces para tratar su enfermedad y le provoquen efectos médicos adversos.

### **¿QUÉ OCURRE SI SE DENIEGA MI SOLICITUD?**

- Cuando Arizona Complete Health-Complete Care Plan deniegue una solicitud de autorización, se enviará por correo una *Notificación de determinación adversa de beneficios* o una *Notificación de decisión (NOD)* al afiliado y se enviará por correo una carta explicativa al proveedor médico solicitante. La Notificación de determinación adversa de beneficios le indicará al afiliado cómo presentar un recurso.
- Si Arizona Complete Health-Complete Care Plan va a reducir, suspender o finalizar un servicio existente, se aplican derechos y normas adicionales, además de la simple posibilidad de presentar un recurso.

### **CÓMO DISPENSAR UNA RECETA MÉDICA**

Todas las recetas médicas deben ser dispensadas en una farmacia de nuestra red. Puede usar el Directorio de proveedores médicos para localizar una farmacia cercana. Puede consultar el Directorio de proveedores médicos en [azcompletehealth.com/completecure](http://azcompletehealth.com/completecure) en la página Buscar un proveedor médico. También puede llamar a un representante de los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y lo ayudará a encontrar una farmacia. En la farmacia, tendrá que proporcionarle al farmacéutico su receta médica y su tarjeta de identificación de afiliado.

Si toma medicamentos para un problema de salud continuo, es posible que le puedan enviar sus medicamentos a casa por correo postal. Arizona Complete Health-Complete Care Plan trabaja con una empresa de mensajería para ofrecerle este servicio, del que usted se puede beneficiar sin costo alguno.

Si elige esta opción, sus medicamentos le llegan directamente a la puerta de su casa. Puede programar cuándo reabastecerse de sus medicamentos y contactar con un farmacéutico si tiene alguna duda.

Algunos medicamentos especializados solo se cubren si los proporciona nuestra farmacia especialista. La mayoría de dichos medicamentos requieren autorización previa.

Si tiene otro seguro además de Medicare Parte D, solo costaremos los copagos (si fuere aplicable) si el medicamento está también en nuestra lista de medicamentos cubiertos.

**Si tiene inconvenientes con la farmacia o si necesita ayuda fuera del horario de atención habitual, los fines de semana o los feriados (incluso si en la farmacia rechazan su receta médica), llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.**

### **QUÉ NECESITA SABER DE SU NUEVA RECETA MÉDICA**

Su doctor o dentista puede darle una receta médica de medicación. Asegúrese de que su doctor sepa si toma cualquier otra medicación de otros médicos o si compra medicación por su cuenta, incluida aquella sin receta médica o productos de herbolario.

Cuando recoja su receta médica, el farmacéutico le explicará su nueva receta. Pregúntele a su farmacéutico sobre cómo debe tomar el medicamento y cualquier efecto secundario que pudiera surgir. La farmacia también le proporcionará información impresa sobre el medicamento cuando complete su receta médica. Le explicará qué debe y qué no debe hacer y los posibles efectos adversos que puede provocar.

### **REABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS**

La etiqueta de su medicamento le indica cuántas veces tendrá que reabastecerse del medicamento que su doctor ha solicitado para usted. Si su doctor le ha asignado reabastecimiento de medicamentos, no podrá obtener más de un reabastecimiento para 30 días en cada ocasión. Llame a su farmacia para un reabastecimiento de medicamentos, ellos le informarán de cuándo puede pasar a recogerlo.

Si su médico no le ha asignado reabastecimiento de medicamentos, usted o la farmacia debe llamar a su médico antes de que se agote su medicamento. Hable con su médico o farmacia sobre obtener un reabastecimiento de medicamentos. Es posible que su doctor quiera verle antes de autorizar un reabastecimiento.

## **¿QUÉ DEBO HACER SI LA FARMACIA NO PUEDE DISPENSAR MI RECETA MÉDICA?**

Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y lo ayudaremos a averiguar por qué no se puede dispensar su receta médica. A veces, el seguro principal puede haberse escrito mal o puede que sea demasiado pronto para un reabastecimiento de medicamentos. Otras veces, la medicación no está en nuestra lista de medicamentos: nuestra lista de medicamentos cubiertos. Si la farmacia rechaza o no dispensa su receta médica, consulte si usted y la farmacia pueden llamar a los servicios para afiliados juntos para averiguar qué sucede. Colaboraremos con usted y con la farmacia para dar con la mejor opción para usted.

## **FARMACIAS EXCLUSIVAS**

Arizona Complete Health-Complete Care Plan quiere que sus afiliados estén sanos. Arizona Complete Health-Complete Care Plan podrá asignar a sus afiliados una farmacia de referencia o farmacia exclusiva. Las farmacias exclusivas las selecciona el afiliado o las asigna Arizona Complete Health-Complete Care Plan para proporcionar todos los medicamentos necesarios. Se podrán asignar farmacias exclusivas a los afiliados si:

Usó lo siguiente en los últimos 3 meses:

más de cuatro prescriptores;

**Y**

más de cuatro medicamentos distintos de abuso potencial;

**Y**

más de cuatro farmacias.

**O**

Recibió 12 o más medicamentos controlados en los últimos tres meses.

**O**

Presentó una receta médica falsificada o modificada en la farmacia.

# Cómo acceder a los servicios de atención de salud mental de Arizona Complete Health-Complete Care Plan

Su médico de atención primaria (PCP) puede ayudarlo si sufre una depresión leve, depresión posparto, ansiedad o trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDHA). Su médico de atención primaria le dará medicinas, supervisará cómo funcionan y solicitará las distintas pruebas para su enfermedad. **No necesita ser remitido por su médico de atención primaria para recibir servicios de salud mental.**

Como afiliado a AHCCCS, también tiene derecho a disfrutar de una amplia gama de beneficios de salud mental, incluidos medicamentos. Los medicamentos que recete su proveedor médico entran dentro de su cobertura.

## **RECEPCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL SI ESTÁ INSCRITO EN EL CMDP O SE LE DIAGNOSTICÓ UNA ENFERMEDAD MENTAL GRAVE**

Si está inscrito en CMDP o ha sido diagnosticado de enfermedad mental grave, recibirá sus beneficios de atención de salud mental, incluidos los medicamentos por parte de la Autoridad de Salud Mental Regional (RBHA) de Arizona Complete Health-Complete Care Plan.

Su tarjeta de identificación de AHCCCS tiene el número de teléfono de los servicios para afiliados para contactar con los servicios de salud mental y de consumo de sustancias. Se asignan los servicios a un proveedor médico determinado en función de la zona en la que reside. Si tiene alguna duda o necesita ayuda para obtener los servicios de salud mental, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

## **ELEGIBILIDAD PARA LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL**

Los siguientes afiliados son elegibles para beneficiarse de servicios de salud mental:

- beneficiarios elegibles para AHCCCS mediante el Título XIX (Medicaid) o el Título XXI;
- personas diagnosticadas con una enfermedad mental grave; y
- poblaciones especiales elegibles para recibir servicios financiados mediante subvenciones en bloque federales.

El **Título XIX** (Medicaid; también puede llamarse AHCCCS) es el seguro para personas, niños y familias con rentas bajas. Incluye servicios médicos, dentales (para niños de hasta 21 años) y servicios de salud mental.

El **Título XXI** (también denominado AHCCCS) es el seguro para niños menores de 19 años que no tienen otro seguro y no son elegibles para los beneficios del Título XIX. Incluye servicios médicos, dentales y servicios de salud mental.

**Una enfermedad mental grave (SMI)** es un trastorno mental que padecen personas a partir de los 18 años de forma severa y persistente. La incapacitación de estas personas puede ser tan grave como para no poder permanecer en la comunidad sin tratamiento y/o servicios. La Red de Respuesta en Situaciones de Crisis tiene un contrato con AHCCCS para los diagnósticos de SMI.

Para comenzar el proceso, puede llamar a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

### **CÓMO ACCEDER A LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL**

Arizona Complete Health-Complete Care Plan tiene convenio con gran variedad de proveedores médicos para brindar la atención de salud mental que necesitan nuestros afiliados. Se selecciona cuidadosamente a los proveedores médicos contratados, quienes tienen que cumplir unos estrictos requisitos para cuidar a nuestros afiliados y que son regularmente controlados para garantizar el cuidado que le brindan. La red de proveedores médicos de Arizona Complete Health-Complete Care Plan abarca una zona geográfica amplia para que pueda recibir los servicios cerca de su casa o lugar de trabajo. Nuestra red de proveedores médicos ofrece opciones de servicios más sensibles a la cultura, individualizados y completos para niños y familias, personas que han sido diagnosticadas con alguna enfermedad mental grave y aquellas con problemas de salud mental generales y de abuso de sustancias. Puede seleccionar un proveedor médico de nuestro directorio de proveedores médicos o llamar a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para recibir asistencia.

### **LA VISIÓN DE ARIZONA PARA EL SUMINISTRO DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL**

Todos los servicios de salud mental son suministrados de conformidad con los siguientes principios del sistema. AHCCCS respalda un sistema de suministro de salud mental que incluye:

1. fácil acceso a la atención,
2. participación del receptor de los servicios de salud mental y los miembros de su familia,
3. colaboración extendida a la comunidad,
4. innovación eficaz,
5. expectativa de mejora, y
6. competencia cultural.

## LOS DOCE PRINCIPIOS PARA EL SUMINISTRO DE SERVICIOS A NIÑOS:

1. Colaboración con el niño y con la familia:
  - a. el respeto y la colaboración activa con el niño y los padres son la piedra angular para lograr resultados de salud mental positivos, y
  - b. tanto padres como hijos son tratados como aliados en el proceso de diagnóstico; de igual modo, la planificación, suministro y evaluación de los servicios de salud mental se toman muy seriamente.
  
2. Resultados funcionales:
  - a. los servicios de salud mental han sido diseñados e implementados para ayudar a los niños a lograr el éxito escolar, vivir con sus familias, evitar la delincuencia y convertirse en adultos estables y productivos, y
  - b. la implementación del plan de servicios de salud mental estabiliza el estado del niño y minimiza los riesgos de seguridad.
  
3. Colaboración con otros:
  - a. cuando los niños participan en múltiples sistemas con múltiples agencias, se desarrolla una evaluación conjunta y se implementa conjuntamente un plan de servicios de salud mental consolidado,
  - b. los equipos centrados en los clientes planifican y suministran servicios, y
  - c. cada equipo incluye al niño y a los padres, así como también a padres de acogida y personas importantes en la vida del niño invitadas a participar por el niño o los padres. El equipo también incluye a todas las demás personas necesarias para crear un plan eficaz, incluidos, si corresponde, el maestro del niño, el trabajador del caso del Departamento de Seguridad Infantil (DCS) y la División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) del niño y el funcionario de libertad condicional del niño.
  - d. El equipo:
    - i. desarrolla una evaluación común de las fortalezas y necesidades del niño y la familia,
    - ii. crea un plan de servicios individualizado,
    - iii. supervisa la implementación del plan, y
    - iv. realiza ajustes al plan si no está siendo exitoso.
  
4. Servicios accesibles:
  - a. los niños tienen acceso a una amplia gama de servicios de salud mental, suficientes para garantizar que reciben el tratamiento que necesitan;
  - b. se ofrece administración de casos, según sea necesario;
  - c. los planes de servicios de salud mental identifican el transporte que necesitan los padres y el niño para acceder a los servicios de salud mental, así como la forma en que se ofrecerá la ayuda para el transporte; y
  - d. los servicios de salud mental se adaptan o crean si son necesarios pero no están disponibles.

5. Buenas prácticas:
  - a. los servicios de salud mental los facilitan personas competentes, capacitadas y supervisadas;
  - b. los servicios de salud mental son suministrados de acuerdo con los lineamientos que incorporan las "buenas prácticas" basadas en pruebas;
  - c. los planes de servicios de salud mental identifican y abordan correctamente síntomas mentales que son reacciones a la muerte de un familiar; abuso o abandono; trastornos de aprendizaje y otras circunstancias traumáticas o atemorizantes similares; problemas de abuso de sustancias; necesidades de salud mental específicas de niños con discapacidades del desarrollo; conducta sexual inadaptada, incluidos el comportamiento abusivo y la conducta riesgosa; y la necesidad de estabilidad y de promover permanencia en las vidas de los miembros de la clase, en especial, los miembros de la clase en cuidado de acogida; y
  - d. los servicios de salud mentales son evaluados y modificados continuamente si resultan ineficaces para lograr los resultados deseados.
  
6. Ámbito más adecuado:
  - a. los niños reciben servicios de salud mental en sus hogares y en la comunidad en la medida de lo posible, y
  - b. los servicios de salud mental son provistos en el ámbito más integrado apropiado para las necesidades del niño. Cuando se suministran en un ámbito residencial, el ámbito es el más integrado y el más similar al hogar que es apropiado para las necesidades del niño.
  
7. Rapidez:
  - a. a los niños que se les haya diagnosticado que necesitan servicios de salud mental se los evalúa y atiende de inmediato.
  
8. Servicios adaptados al niño y la familia:
  - a. las fortalezas y necesidades únicas de los niños y sus familias imponen el tipo, la combinación y la intensidad de los servicios mentales provistos, y
  - b. se alienta y ayuda a los padres y a los niños a articular sus propias fortalezas y necesidades, las metas que buscan y qué servicios piensan que necesitan para alcanzar estas metas.
  
9. Estabilidad:
  - a. los planes de servicios de salud mental aspiran a minimizar las múltiples asignaciones de alojamiento;
  - b. los planes de servicios identifican si un miembro de la clase está en riesgo de experimentar la alteración de una asignación y, si es así, identifican las medidas a tomar para minimizar o eliminar el riesgo;



- c. los planes de servicios de salud mental anticipan crisis que podrían desencadenarse e incluyen estrategias y servicios específicos que se emplearán si se desencadena una crisis;
  - d. para responder ante una crisis, el sistema de salud mental utiliza todos los servicios de salud mental adecuados para ayudar al niño a permanecer en el hogar, minimizar las alteraciones en las asignaciones, y evitar el uso inadecuado de la policía y el sistema de justicia penal; y
  - e. los planes de servicios de salud mental anticipan y planifican en forma apropiada las transiciones en las vidas de los niños, lo que incluye transiciones a escuelas nuevas y asignaciones nuevas, además de las transiciones a servicios para adultos.
10. Respeto por el patrimonio cultural único del niño y la familia:
- a. los servicios de salud mental son provistos en un modo tal que respetan la tradición y el patrimonio cultural del niño y la familia, y
  - b. los servicios se ofrecen en español para niños y padres cuyo idioma principal es el español.
11. Independencia:
- a. los servicios de salud mental apoyan y capacitan a los padres para satisfacer las necesidades de salud mental de sus hijos, y respaldan y capacitan a los niños en autocontrol; y
  - b. los planes de servicios de salud mental identifican la necesidad de los padres y los niños de capacitación y apoyo para participar como aliados en el proceso de evaluación, en la planificación, suministro y evaluación de servicios, además de garantizar que estén disponibles la capacitación y el apoyo, lo que incluye asistencia en transporte, debates avanzados y ayuda para entender material escrito.
12. Conexión con apoyos naturales:
- a. el sistema de salud mental identifica y utiliza debidamente los apoyos naturales disponibles de la propia red de colaboradores del niño y de los padres (incluidos amigos y vecinos) y de las organizaciones comunitarias (incluidas organizaciones religiosas y de servicios).

## **NUEVE PRINCIPIOS RECTORES PARA LOS SERVICIOS Y LOS SISTEMAS DE SALUD MENTAL ORIENTADOS A LA RECUPERACIÓN PARA ADULTOS**

1. Respeto: el respeto es la piedra angular. Conocer a la persona en donde está, sin juzgarla, con mucha paciencia y compasión.
2. Las personas en recuperación eligen los servicios y son incluidas en las decisiones del programa y en los esfuerzos de desarrollo del programa. Una persona en recuperación tiene voz y voto. Su autodeterminación para promover los servicios, las decisiones del programa y el desarrollo del programa es posible, en parte, gracias a la dinámica continua

de educación, análisis y evaluación, creando de este modo el "cliente informado" y la más amplia paleta a partir de la cual elegir. Las personas en recuperación deben involucrarse en cada nivel del sistema, desde la administración hasta el suministro de los servicios.

3. Enfocarse en el individuo como una persona íntegra, mientras se incluyen y/o se crean apoyos naturales. A una persona en recuperación se la trata simplemente como a un ser íntegro: capaz, competente y respetado por sus opiniones y elecciones. Como tal, el foco está puesto en facultar la mayor autonomía posible y el estilo de vida más natural e integral, lo que incluye el acceso y la participación en los apoyos naturales y los sistemas sociales habituales de la comunidad social de una persona.
4. Fortalecer a las personas para dar pasos hacia la independencia y permitirles asumir riesgos sin temor al fracaso. Una persona en recuperación encuentra la independencia a través de la exploración, experimentación, evaluación, contemplación y acción. Se mantiene una atmósfera mediante la cual se fomentan los pasos hacia la independencia y se refuerzan en un ambiente en el que la seguridad y el riesgo son valorados como ingredientes que promueven el crecimiento.
5. Integración, colaboración y participación con la comunidad que uno elige. Una persona en recuperación es un miembro valorado de la sociedad que contribuye a ella y que, como tal, es merecedor de la comunidad y además la beneficia. Dicha integración y participación acentúa el rol de uno como parte vital de la comunidad, en la cual la dinámica de la comunidad es indisociable de la experiencia humana. El servicio comunitario y el voluntariado son valorados.
6. Alianza entre los individuos, el personal y los familiares/apoyos naturales para la toma de decisiones compartidas con una base de confianza. Una persona en recuperación, al igual que cualquier miembro de una sociedad, encuentra fortaleza y apoyo a través de alianzas. Las alianzas que se basan en la compasión con un foco en optimizar la recuperación reafirman la autoconfianza, expanden la comprensión en todos los participantes y llevan a la creación de protocolos y desenlaces óptimos.
7. Las personas en recuperación definen sus propios triunfos. Una persona en recuperación (según su propia declaración) descubre el éxito, en parte, por la calidad de los resultados en la vida, que pueden incluir un mejor sentido del bienestar, una integración avanzada en la comunidad y una mayor autodeterminación. Las personas en recuperación son expertas en sí mismas al definir sus propias metas y resultados deseados.
8. Servicios reactivos y flexibles basados en las fortalezas, que reflejan las preferencias culturales de una persona. Una persona en recuperación puede esperar, y merece, servicios flexibles, oportunos y reactivos que estén disponibles y sean accesibles, confiables, responsables y sensibles a los valores y costumbres culturales. Una persona en recuperación es la fuente de su propia fortaleza y resistencia. Aquellos que sirven como

apoyo y facilitadores identifican, exploran y ayudan a optimizar las fortalezas demostradas en el individuo como herramientas para generar mayor autonomía y efectividad en la vida.

9. La esperanza es la base del camino hacia la recuperación. Una persona en recuperación tiene la capacidad de tener esperanza y prospera de manera óptima en vínculos que promueven la esperanza. A través de la esperanza, un futuro de posibilidades enriquece la experiencia de vida y crea el entorno para hacer realidad resultados positivos infrecuentes e inesperados. Una persona en recuperación es considerada ilimitada en cuanto a potencial y posibilidades.

## Clínicas interdisciplinarias con múltiples especialidades

### **SERVICIOS DE REHABILITACIÓN INFANTIL (CRS) PROVEEDOR MÉDICO: CLÍNICAS INTERDISCIPLINARIAS CON MÚLTIPLES ESPECIALIDADES**

Si su hijo es diagnosticado con determinada enfermedad, es elegible para recibir servicios de proveedores especialistas a través del programa llamado Servicios de rehabilitación infantil (CRS). Estos proveedores médicos trabajan en las Clínicas interdisciplinarias con múltiples especialidades. Los afiliados que cumplan los criterios de los CRS podrán optar por recibir servicios de cualquier proveedor contratado dentro de la red de su plan de salud, incluidas las Clínicas interdisciplinarias con múltiples especialidades (MSIC), que funcionan como centros de atención que prestan servicios de varias especialidades a afiliados con necesidades complejas. En las MSIC, usted y su familia podrán visitar a sus especialistas médicos, beneficiarse de la implicación en la comunidad y recibir los servicios de apoyo, todo ello cómodamente en un mismo centro.

Si AHCCCS determina que su hijo es elegible para el programa de CRS, se inscribirá a su hijo en un plan con un proveedor de CRS.

Una vez que esté afiliado a los CRS, su hijo recibirá una tarjeta de identificación (ID). La tarjeta de ID incluye el nombre de su hijo, el número de ID de CRS y otra información importante.

El tipo de proveedor médico de CRS que tratará la afección de su hijo dependerá de la necesidad especial de atención de la salud de su hijo. El proveedor médico de CRS de su hijo puede ser uno de los siguientes:

- Cirujano: Cirujano pediátrico general, cirujano cardiovascular y torácico, cirujano otorrinolaringólogo, neurocirujano, cirujano oftalmológico, cirujanos ortopédicos (generales, de manos, de escoliosis, de amputados), cirujanos plásticos
- Especialista médico: Cardiólogo, neurólogo, reumatólogo, pediatra general, genetista, urólogo, especialista en enfermedades metabólicas
- Proveedor dental: Dentista, ortodoncista

Para más información sobre las especialidades de las clínicas, puede consultar el sitio web de la clínica directamente o puede llamar a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Las Clínicas interdisciplinarias con múltiples especialidades de CRS están en los siguientes lugares:

### **DMG Children's Rehabilitative Services**

3141 N. 3rd Ave  
Phoenix, AZ 85013  
1-602-914-1520  
[www.dmgcrs.org](http://www.dmgcrs.org)

DMG Children's Rehabilitative Services se especializa en los siguientes servicios: audiología, cardiología, endocrinología, otorrinolaringología, gastroenterología, genética, laboratorio y rayos X, neurología, neurocirugía, nutrición, terapia ocupacional, oftalmología, ortopedia, cirugía pediátrica, fisioterapia, cirugía plástica, atención primaria, psicología, reumatología, escoliosis, rehabilitación del habla y del lenguaje y urología.

### **Children's Clinics**

Square & Compass Building  
2600 North Wyatt Drive  
Tucson, AZ 85712  
1-520-324-5437  
1-800-231-8261  
[www.childrensclinics.org](http://www.childrensclinics.org)

Children's Clinics se especializan en los siguientes servicios: anestesiología, audiología, cardiología, vida infantil, servicios dentales y de ortodoncia, apoyo educativo, endocrinología, otorrinolaringología, gastrointestinal, genética, laboratorio y rayos X, hematología, nefrología, neurocirugía, servicios de enfermería, nutrición, terapia ocupacional, ortopedia, oftalmología, programa de terapia con mascotas "Our Best Friends" (Nuestros mejores amigos), servicios para el paciente y su familia, cirugía pediátrica, medicina física, fisioterapia, cirugía plástica, atención primaria, psicología, neumología, reumatología, rehabilitación del habla y del lenguaje y urología.

### **Servicios de rehabilitación infantil**

1200 North Beaver  
Flagstaff, AZ 86001  
1-928-773-2054  
1-928-779-3366

[www.flagstaffmedicalcenter.com](http://www.flagstaffmedicalcenter.com) o <https://nahealth.com/>

Flagstaff Medical Center se especializa en los siguientes servicios: audiología, pérdida de peso mediante cirugía bariátrica, salud mental, centros oncológicos, centro de salud para niños, diabetes, atención de emergencia, endocrinología, gastroenterología, servicios quirúrgicos, Fit Kids (niños activos), enfermedades cardíacas y vasculares, enfermedades infecciosas, neurología, servicios de nutrición, oftalmología, ortopedia, neumología, servicios renales, centro del sueño, servicios de traumatología, terapia EntireCare y urología.

### **Servicios de rehabilitación infantil**

2400 Avenue A  
Yuma, AZ 85364  
1-928-336-7095  
1-928-336-2777

[www.yumaregional.org](http://www.yumaregional.org)

Yuma Regional Medical Center se especializa en los siguientes servicios: Cardiología, gastroenterología, UCI neonatal, nefrología, neurología, reumatología, cirugía y urología.

### **CÓMO CONCERTAR, CAMBIAR O CANCELAR UNA CITA EN UNA CLÍNICA INTERDISCIPLINARIA CON MÚLTIPLES ESPECIALIDADES (MSIC)**

Su hijo necesita tener una cita para ver a un proveedor de CRS. Si no coordina una cita y simplemente se presenta, es posible que el proveedor no pueda ver a su hijo. Cuando llame a las Clínicas interdisciplinarias con múltiples especialidades (MSIC) para programar una cita, esté preparado para indicarle a la persona al teléfono lo siguiente:

- el nombre de su hijo,
- el número de ID de AHCCCS de su hijo, y
- el motivo por el cual su hijo necesita una cita.

La cita de su hijo se programará según las necesidades del proveedor médico de ver a su hijo o en un plazo de 45 días. Si su hijo tiene una necesidad urgente, podrá ver al proveedor médico antes. Si cree que la cita de su hijo tiene que ser antes, puede pedir ver al proveedor médico en una fecha más temprana. Dígale al proveedor médico por qué cree que su hijo tiene que verlo con urgencia y pida una cita en una fecha más temprana.

Si necesita cancelar o cambiar una cita, avise al proveedor médico de su hijo o a la clínica al menos un día antes de la cita. Si necesita cancelar una cita, asegúrese de programar una cita para otro momento. Si necesita ayuda para programar, cancelar o reprogramar una cita, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

# Servicios de rehabilitación infantil (CRS)

## ¿Qué son los CRS?

Los servicios de rehabilitación infantil (CRS) son una designación que se otorga a determinados afiliados de AHCCCS que cumplen ciertos criterios de salud. Los afiliados con designación de CRS disfrutan de los mismos servicios en su comunidad o en las llamadas Clínicas interdisciplinarias con múltiples especialidades (MSIC) que AHCCCS ofrece a sus afiliados que no son CRS. Las MSIC reúnen a muchos proveedores médicos especialistas en una misma ubicación. Su plan de salud asistirá a un afiliado con designación de CRS con una coordinación y supervisión de atención médica más estrecha para asegurarse de que se respetan sus necesidades de salud.

La elegibilidad para obtener una designación de CRS la determina la División de los servicios para afiliados (DMS) de AHCCCS.

## ¿Quién es elegible para la designación de CRS?

Los afiliados de AHCCCS son elegibles para recibir una designación de CRS si:

- son menores de 21 años, y
- presentan una situación médica que cumple los criterios de los CRS.

## La situación médica debe:



- exigir tratamiento activo, y
- cumplir con los requisitos que se especifican en R9-22-1301-1305, de acuerdo con las normas de la División de los servicios para afiliados (DMS) de AHCCCS.

Un solicitante de los CRS debe ser elegible para AHCCCS, a fin de recibir una designación de CRS. Si el solicitante de los CRS actualmente no es afiliado de AHCCCS, debe solicitar el plan AHCCCS:

- en línea en: [www.Healtharizonaplus.gov](http://www.Healtharizonaplus.gov) o
- llame al teléfono gratuito de AHCCCS al 1-855-HEA-PLUS<sup>SM</sup> (teléfono gratuito 1-855-432-7587<sup>SM</sup>)

Cualquiera puede completar una solicitud de CRS: un miembro de la familia, un médico o un representante de su plan de salud. Para solicitar una designación de CRS envíe por correo postal o por fax:

- el formulario cumplimentado, y
- la documentación médica que avale que el solicitante padece una situación médica recogida como de CRS que exige tratamiento activo.
- La dirección postal y el número de fax se encuentran en la solicitud de CRS.

- La Unidad de CRS de AHCCCS puede ayudarlo a completar la solicitud de CRS. Puede comunicarse con la Unidad de CRS llamando al: 602-417-4545  o 1-855-333-7828 .

Arizona Complete Health-Complete Care Plan proporcionará la atención médicamente necesaria de servicios médicos y de salud mental para la situación de CRS.

### **AFECCIONES CUBIERTAS A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE CRS**

El programa de CRS cubre muchas afecciones médicas crónicas y que generan discapacidad. Algunas de las afecciones elegibles incluyen, entre otras, las siguientes:

- Parálisis cerebral
- Pie equino
- Caderas dislocadas
- Paladar hendido
- Escoliosis
- Espina bífida
- Afecciones cardíacas debido a anomalías congénitas
- Trastornos metabólicos
- Neurofibromatosis
- Anemia de células falciformes
- Fibrosis quística

### **SERVICIOS PARA LA PRIMERA INFANCIA\***

Si le preocupa que su hijo no esté creciendo como otros niños de la misma edad, dígaselo a su pediatra o médico de cabecera. Su médico puede remitirlo a especialistas para saber si su hijo evoluciona con normalidad en lo relativo al habla, el movimiento, el uso de las manos y los dedos, la vista y la audición. Si su hijo lleva retraso en una o más de estas áreas, hay servicios disponibles para ayudarlo a mejorar en estas áreas. El médico puede remitirlo al Programa de intervención temprana de Arizona (AzEIP) si su hijo es recién nacido o tiene hasta tres años de edad y lleva retraso. Para obtener más información sobre otros programas comunitarios para niños con necesidades especiales, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

\*Una revisión médica/chequeo es lo mismo que un servicio de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT).

### **HEAD START**

Los programas Head Start de Arizona suministran programas de alta calidad para niños en edad de preescolar que incluyen servicios de educación, nutrición, salud, salud mental,

discapacidades y servicios sociales para la primera infancia. En algunas áreas hay programas tempranos de Head Start para bebés y niños pequeños de tres años de edad. Hay Servicios Head Start en más de 500 lugares en todo el estado de Arizona. Para obtener más información sobre el Head Start más cercano, llame al 1-866-763-6481. En el momento de la llamada, necesitará su dirección y código postal.

### **HERRAMIENTAS DE EXPLORACIONES DEL DESARROLLO**

Las herramientas de exploraciones del desarrollo utilizadas por los médicos de atención primaria que proporcionan atención a los niños incluyen:

- Para afiliados que tienen 9, 18 y 24 meses, la herramienta de Evaluación del Estado de Desarrollo de los Padres (PEDS) y el Cuestionario de Edades y Etapas (ASQ).
- Para afiliados de 16 a 30 meses de edad, la Lista de Comprobación Modificada para Autismo en Niños Pequeños (MCHAT), para evaluar el autismo cuando se indique a nivel médico.

## Asistencia especial

La asistencia especial es una designación clínica única que ofrece apoyo a los afiliados con un diagnóstico de enfermedad mental grave (SMI). Para poder optar a ella, los afiliados han de padecer la incapacidad de comunicarse y/o participar durante la planificación del tratamiento y padecer una enfermedad física o mental que esté contemplada. Cuando el equipo clínico de un centro de atención u otro asesor calificado determina que un afiliado cumple los requisitos para recibir asistencia especial lo notifican a la Oficina de derechos humanos. La Oficina de derechos humanos asignará a un individuo que cumpla las necesidades de Asistencia especial para que actúe en representación del afiliado durante la planificación del tratamiento.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan trabaja en colaboración con la Oficina de derechos humanos de AHCCCS para garantizar que los afiliados que cumplen los criterios para recibir Asistencia especial se identifican adecuadamente.

Puede contactar con el equipo de Asuntos familiares e individuales si llama a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y solicita hablar con alguien del equipo de asuntos familiares e individuales.

Puede visitar el sitio web de la oficina de Derechos humanos de AHCCCS en:

<https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/> o llamar al: 1-877-524-6882



# Consejo de defensa del afiliado

Verá que el Equipo de defensa de Arizona Complete Health-Complete Care Plan trabaja en alianzas, comités y grupos de trabajo comunitarios, promoviendo y protegiendo sus derechos como afiliado de AHCCCS. Nuestro Equipo de defensa también celebra reuniones mensuales del Consejo de Defensa del Afiliado. Esta es una ocasión de que se escuche su voz y conozca los cambios o actualizaciones en su plan de salud.

Para obtener más información sobre la defensa de afiliados o para formar parte del Consejo de Defensa del Afiliado, póngase en contacto con nosotros en [AzCHAdvocates@azcompletehealth.com](mailto:AzCHAdvocates@azcompletehealth.com). También puede solicitarla llamando a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y pida hablar con un representante del Consejo de Defensa del Afiliado.

El Equipo de defensa de Arizona Complete Health-Complete Care Plan está formado por el siguiente personal:

Administrador de defensa del afiliado	Supervisa al Equipo de defensa de Arizona Complete Health-Complete Care Plan y trabaja con los afiliados con necesidades especiales de atención médica, familias, jóvenes, defensores y principales interesados para promocionar y proteger sus derechos. Trabaja junto con el Comité de derechos humanos y la Oficina de derechos humanos regionales.
Defensor de afiliados adultos pacientes de salud mental	Centrado en promover y proteger los derechos de los afiliados adultos que reciban servicios de salud mental. Incluye Asistencia especial y la Oficina de derechos humanos.
Defensor de afiliados jóvenes pacientes de salud mental	Centrado en promover y proteger los derechos de los niños afiliados que reciben servicios de salud mental, y los de su familia.
Defensor de afiliados veteranos	Centrado en promover y proteger los derechos de los afiliados veteranos que reciban servicios de salud física o mental.
Defensor de afiliados de CRS	Centrado en promover y proteger los derechos de los afiliados que reciban servicios de salud física o mental a través del programa de Servicios de rehabilitación infantil (CRS). El servicio de rehabilitación infantil (CRS) es un programa de Arizona que ofrece

	<p>tratamiento médico a los afiliados de AHCCCS que cumplan los requisitos de elegibilidad. Los afiliados del programa de CRS disfrutan de los mismos servicios que AHCCCS ofrece a sus afiliados fuera de este programa. Quienes pertenecen al programa de CRS reciben servicios de rehabilitación infantil y de salud física y mental. Quienes pertenecen al programa de CRS reciben atención médica en la comunidad o en Clínicas interdisciplinarias con múltiples especialidades (MSIC).</p>
--	---

## Proceso de aprobación y rechazo

Algunos servicios médicos y de salud mental pueden requerir autorización previa. "Autorización previa" significa que su médico solicitó permiso para que usted obtuviera un servicio especial o una remisión. Debemos aprobar estas solicitudes antes de prestar los servicios. Por ejemplo, las admisiones hospitalarias de no emergencia y otros servicios como:

- Servicio hospitalario de salud mental
- Servicio residencial de salud mental
- Capacitación para el cuidado terapéutico en el hogar
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas
- Terapia electroconvulsiva
- Servicios/tratamientos que no son de emergencia fuera de la red
- Algunos medicamentos, compruebe la lista de medicamentos aprobados (formulario)
- Exploraciones por IRM, ARM, TEP
- Pruebas de laboratorio especiales, genética
- Operaciones, preprogramadas
- Diálisis
- Algunos procedimientos y operaciones ambulatorias
- Trasplantes
- Biofarmacia (comprar y pagar)

Si fuese el caso, su proveedor médico organizará la autorización de estos servicios. Estas solicitudes han de ser revisadas antes de su aprobación para obtener el servicio.

**Si usted o su proveedor médico desean obtener una remisión a un servicio que no está entre aquellos cubiertos, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para que le informemos sobre otras opciones disponibles para usted.**

## **La autorización previa se aprueba basándose en una revisión de las necesidades médicas.**

Su proveedor médico le informará cuando se haya obtenido la autorización. También puede llamar a los servicios para afiliados para consultar el estado de la solicitud. Le haremos saber si la autorización ha sido denegada por correo postal. En la carta tendrá instrucciones sobre cómo presentar una apelación. La carta describirá las razones de la denegación. Si tiene alguna pregunta sobre la denegación y necesita ayuda, llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Diríjase a la sección denominada *Quejas: ¿Qué hago si no estoy satisfecho?* que se encuentra en esta guía, si necesita más información sobre cómo recurrir una autorización rechazada.

**Los criterios en los que se basan las decisiones están disponibles bajo solicitud.**

# Remisiones dentro de la red y libertad de elección de proveedores médicos

Usted debe acceder a los servicios a través de los proveedores médicos especialistas de la red. Puede localizar un proveedor médico especialista en nuestro sitio web en

[www.azcompletehealth.com/complecare](http://www.azcompletehealth.com/complecare)

Su plan de salud ofrece libertad a sus afiliados a la hora de seleccionar los doctores y especialistas dentro de nuestra red. En los casos en los que un proveedor médico de la red no esté disponible, Arizona Complete Health-Complete Care Plan podrá autorizar un servicio o tratamiento de no emergencia fuera de la red.

## Copagos

A algunas personas que reciben los beneficios de AHCCCS Medicaid se les pide que realicen copagos de algunos de los servicios médicos de AHCCCS que reciben.

\*NOTA: los copagos a los que se hace referencia en esta sección son los copagos que se cobran bajo Medicaid (AHCCCS). No significa que una persona esté exenta de los copagos de Medicaid.

### **A LAS SIGUIENTES PERSONAS NO SE LES PIDE QUE REALICEN COPAGOS:**

- menores de 19 años;
- personas diagnosticadas con una enfermedad mental grave (SMI);
- un individuo elegible para beneficiarse los programa de Servicios de rehabilitación infantil (CRS) de acuerdo con el Título 9, Capítulo 22, Artículo 13;

- afiliados a ACC, CMDP y RBHA que vivan en residencias o centros residenciales, como hogares asistidos, y solo cuando el estado médico del afiliado requiera hospitalización. La exención de los copagos para estos afiliados se limita a 90 días por año contractual;
- personas inscritas en el Sistema de Atención a Largo Plazo de Arizona (ALTCS);
- Beneficiarios Calificados para Medicare;
- personas que reciben cuidados terminales;
- afiliados de origen indígena americano que son usuarios actuales o anteriores del Servicio de Salud Indígena, programas de salud tribal administrados conforme a la Ley Pública 93-638, o a los programas de salud indígena urbanos;
- personas que participan en el Programa de Tratamiento del Cáncer de Mama y Cervical;
- personas que reciben servicios de protección infantil conforme al Título IV-B por el hecho de ser niños bajo cuidado tutelar o que reciben asistencia para la adopción o el cuidado tutelar conforme al Título IV-E, independientemente de su edad;
- mujeres embarazadas y durante todo el periodo posparto tras el embarazo; y
- personas del grupo de adultos (durante un tiempo limitado\*\*).

**\*\*NOTA:** durante un tiempo limitado, las personas elegibles del grupo de adultos no tendrán ningún copago. Los afiliados del grupo de adultos incluyen personas que han hecho la transición del Programa de atención de AHCCCS, así como las personas de 19 a 64 años, que no tienen derecho a Medicare, que no están embarazadas, que tienen ingresos inferiores al 133 % del Nivel de Pobreza Federal y que no son elegibles para AHCCCS en ninguna otra categoría. En el futuro están previstos copagos para personas del grupo de adultos que superen el 106 % del nivel de pobreza federal. Se informará a los afiliados sobre los cambios en los copagos antes de que se lleven a cabo.

**ADEMÁS, NO SE COBRAN COPAGOS A NINGUNA PERSONA POR LOS SIGUIENTES SERVICIOS:**

- hospitalizaciones;
- servicios de emergencia;
- servicios y suministros de planificación familiar;
- atención médica relacionada con el embarazo y por cualquier otra enfermedad que pueda complicar el embarazo, incluido el tratamiento para mujeres embarazadas que quieran dejar de fumar;
- servicios preventivos, por ejemplo, revisiones médicas, citologías cervicales, colonoscopías, mamografías y vacunaciones;
- servicios preventivos del proveedor médico; y
- servicios recibidos en el departamento de emergencia.

## PERSONAS CON COPAGOS OPCIONALES (NO OBLIGATORIOS)

Se pueden cobrar copagos no obligatorios a las personas elegibles para AHCCCS en cualquiera de los programas, a menos que:

1. estén recibiendo uno de los servicios anteriores por los que no se cobran copagos, o
2. estén en uno de los grupos anteriores a los que no se pueden cobrar copagos.

Los copagos no obligatorios también se llaman copagos opcionales. Si un afiliado tiene un copago no obligatorio, un proveedor médico no puede denegarle el servicio si el afiliado declara que no puede pagar el copago. A los afiliados participantes en los siguientes programas su proveedor médico les puede cobrar un copago no obligatorio:

- AHCCCS para Familias con Hijos (1931);
- Seguro de transición para adultos jóvenes (YATI) para jóvenes bajo cuidado tutelar;
- Asistencia a la adopción estatal para niños con necesidades especiales que van a ser adoptados;
- Renta de Seguridad Complementaria (SSI) a través de la Administración del Seguro Social para personas mayores de 65 años, invidentes o discapacitadas;
- Solo asistencia médica de SSI (SSI MAO) para personas mayores de 65 años, invidentes o discapacitadas; y
- Libertad para trabajar (FTW).

Pídale a su proveedor médico que compruebe los copagos que pueda tener que pagar. También puede averiguarlo llamando a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. En cualquier caso, puede obtener más información en el sitio web de Arizona Complete Health-Complete Care Plan.

Se solicitará a los afiliados a AHCCCS con copagos no obligatorios que paguen los siguientes copagos no obligatorios por servicios médicos:

### IMPORTES DE LOS COPAGOS OPCIONALES (NO OBLIGATORIOS) PARA ALGUNOS SERVICIOS MÉDICOS

SERVICIO	COPAGO
Recetas médicas	2,30 \$
Servicios ambulatorios para fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia	2,30 \$
Visitas a consultas ambulatorias de médicos u otros proveedores médicos para la evaluación y administración de su atención	3,40 \$

Los proveedores médicos le solicitarán que pague estas cantidades pero **NO** le negarán los servicios si no puede pagar. Si no puede permitirse el copago, comuníquese a su proveedor médico que no puede pagar estas cantidades para que no le nieguen los servicios.

### **PERSONAS CON COPAGOS EXIGIBLES (OBLIGATORIOS)**

Algunos afiliados a AHCCCS tienen copagos exigibles (u obligatorios) a menos que (a) estén recibiendo uno de los servicios anteriores por los que no se pueda cobrar un copago o (b) pertenezcan a uno de los grupos anteriores a los que no se puede cobrar un copago. Los afiliados con copagos exigibles tendrán que pagar los copagos para recibir los servicios. Los proveedores médicos pueden denegar los servicios a estos afiliados si no pagan los copagos obligatorios. Se cobran copagos obligatorios a personas de familias con hijos que ya no son elegibles debido a sus ingresos, también conocida como Asistencia Médica de Transición (TMA).

Los adultos que estén en el programa de TMA deben pagar copagos exigibles (u obligatorios) por algunos servicios médicos. Si se encuentra en el programa de TMA ahora o si es elegible para recibir los beneficios de TMA más adelante, recibirá una notificación del Departamento de Seguridad Económica (DES) o de AHCCCS. A continuación se indican los copagos de los afiliados a TMA.

### **IMPORTES DE LOS COPAGOS EXIGIBLES (OBLIGATORIOS) PARA PERSONAS QUE RECIBEN BENEFICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA DE TRANSICIÓN (TMA)**

<b>SERVICIO</b>	<b>COPAGO</b>
Recetas médicas	2,30 \$
Visitas a consultas ambulatorias de médicos u otros proveedores médicos para la evaluación y administración de su atención	4,00 \$
Terapias físicas, ocupacionales y logopedia	3,00 \$
Consultas ambulatorias no urgentes o procedimientos quirúrgicos voluntarios	3,00 \$

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

## **LÍMITE DEL 5 % DE TODOS LOS COPAGOS**

El importe total de los copagos no puede superar el 5 % de la renta total de la familia (antes de impuestos y deducciones) durante un trimestre natural (de enero a marzo, de abril a junio, de julio a septiembre y de octubre a diciembre). El límite del 5 % se aplica tanto a los copagos nominales como a los exigibles.

AHCCCS hará un seguimiento de los niveles de copago específicos de cada afiliado para identificar aquellos que hayan alcanzado el límite de copago del 5 %. Si cree que los copagos totales que ha pagado superan el 5 % de los ingresos trimestrales totales de la familia y AHCCCS todavía no le ha informado de este hecho, debería enviar copias de los recibos u otros comprobantes de lo que ya ha abonado a *AHCCCS, 801 E. Jefferson, Mail Drop 4600, Phoenix, Arizona 85034*.

Si se encuentra en este programa pero sus circunstancias han cambiado, póngase en contacto con su oficina local del Departamento de Seguridad Económica (DES) para solicitarles que revisen su elegibilidad. Los afiliados siempre pueden solicitar una reevaluación de su límite del 5 % si sus circunstancias han cambiado.

## **COPAGOS PARA AFILIADOS QUE NO REÚNAN LOS REQUISITOS DEL TÍTULO XIX/XXI**

Las personas que no reúnan los requisitos del Título XIX/XXI y que hayan sido diagnosticadas con una enfermedad mental grave (SMI) pueden tener que pagar los servicios de salud mental. El importe de copago es de \$3. Antes de fijar la cita para los servicios, Arizona Complete Health-Complete Care Plan o su proveedor médico comentarán con usted los pagos que tenga que hacer.

Si usted tiene Medicare o un seguro privado, pagará los \$3 del copago por los servicios cubiertos por Arizona Complete Health-Complete Care Plan o el copago que exija su seguro (si es inferior a \$3) por esos servicios. En otras palabras, no tendrá que pagar un copago mayor por servicios que estén cubiertos por Arizona Complete Health-Complete Care Plan solo por tener otro seguro. Sin embargo, si está recibiendo servicios a través de su seguro por servicios o medicamentos que no cubre Arizona Complete Health-Complete Care Plan (consulte la matriz de servicios disponibles a partir de la página 23), usted será responsable de abonar el copago u otras tarifas que le exija su seguro.

Puede que tenga que pagar por servicios no cubiertos. Algunos ejemplos de servicios no cubiertos pueden incluir:

- un servicio que no ha sido concertado o aprobado por su proveedor médico;

- un servicio que no se encuentra en la lista de la matriz de servicios disponibles en la página 25; o
- un servicio que recibe de un proveedor médico fuera de la red de proveedores médicos sin una remisión.

### **PAGAR LOS SERVICIOS CUBIERTOS**

Solo en circunstancias muy concretas le pedirán que pague por los servicios cubiertos. Los doctores, hospitales y farmacias pueden verificar su cobertura a través de AHCCCS o llamando a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Si le han pedido que pague algún servicio cubierto o si ha recibido una factura por alguno de estos servicios, póngase en contacto con los servicios para afiliados llamando al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para analizar sus opciones de reembolso.

### **PAGAR LOS SERVICIOS NO CUBIERTOS**

Solo cubriremos atención médica aprobada en nuestro plan, a no ser que se trate de un servicio de emergencia. Si recibe un servicio o receta médica que no está cubierta por nuestro plan, Arizona Complete Health-Complete Care Plan no se hace responsable de costearla.

## Coordinación de beneficios (COB)

AHCCCS es el pagador de último recurso. Esto quiere decir que AHCCCS deberá usarse como fuente de pago de servicios cubiertos solo tras haber agotado el resto de opciones de pago.

Si está afiliado a "otro seguro" o es un afiliado "doble elegible" (lo que quiere decir que también cuenta con cobertura de Medicare), háganoslo saber llamando a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Cuando nos llame, nos aseguraremos de que el otro seguro consta registrado en nuestro sistema.

También puede llamar a la oficina de elegibilidad de AHCCCS para hacérselo saber. En ese caso, AHCCCS nos trasladará la información. Recuerde, esto incluye cobertura de seguros a través de divorcios o si sus hijos tienen seguros que costee su anterior pareja. A veces, AHCCCS aprueba a los afiliados con otros tipos de seguros tales como Tricare u otros planes comerciales. Somos responsables de realizar cualquier copago, coaseguro o deducible, incluso si los servicios se prestan fuera de nuestra red.



Si una tercera parte aseguradora (distinta de Medicare) exige que el afiliado pague cualquier copago, coaseguro o deducible, somos responsables de pagar el monto menor de la diferencia entre:

- el importe pagado por el seguro principal y la tasa del seguro principal (es decir, el copago que necesite el afiliado dentro del seguro principal)

O

- el importe pagado por el seguro principal y la tasa de servicios de AHCCCS, incluso si el servicio se ha prestado fuera de nuestra red.

No somos responsables de pagar coaseguros y deducibles que sean mayores de lo que habríamos pagado por el servicio completo según el contrato con el proveedor médico que preste el servicio o el equivalente de AHCCCS.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan pone las medidas razonables para identificar quién es legalmente responsable de correr con los gastos, en su totalidad o parcialmente, de los servicios cubiertos. Esto se llama establecer responsabilidades.

Los dos métodos que se usan para coordinar los beneficios son la Elusión de costos y la Recuperación pospago.

La Elusión de costos consiste en aludir el pago de determinado reclamo si hemos identificado que existe una parte responsable del mismo, como por ejemplo otro seguro que debe hacerse cargo del costo.

La Recuperación pospago consiste en que si descubrimos que había una parte responsable de un pago tras haberlo efectuado nosotros, recuperamos el costo de dicho reclamo.

AHCCCS es el pagador de último recurso a no ser que la legislación federal o estatal aplicable lo prohíba específicamente. Esto quiere decir que AHCCCS deberá usarse como fuente de pago de servicios cubiertos solo tras haber agotado el resto de opciones de pago. Arizona Complete Health-Complete Care Plan tomará las medidas necesarias para identificar las potenciales terceras partes responsables legalmente.

# Información especial para los afiliados que tengan cobertura de Medicare

Si es un afiliado "doble elegible", a menudo, esto quiere decir que tiene beneficios adicionales que es posible que no estén cubiertos por AHCCCS. Saber sobre su otro seguro nos ayuda a coordinar la atención que recibirá con el otro plan.

Si tiene cobertura de Medicare y ve a un médico que no está en nuestro plan, es posible que los servicios no estén cubiertos. Si decide hacer eso sin nuestra aprobación, es posible que no paguemos dichos servicios debido a que se prestaron por un médico que no está en nuestro plan. Es importante que colabore con su médico de atención primaria para que lo remita a los médicos adecuados. (Esto no incluye los servicios de emergencia). No cubriremos copagos ni deducibles para servicios prestados fuera de la red sin una autorización previa.

Los afiliados "doble elegible" pueden elegir entre todos los proveedores médicos en la red y no están restringidos solamente a aquellos que acepten Medicare.

**¿Por qué debe llamar a los servicios para afiliados y hacernos saber sobre la cobertura diferente que tiene?** ¡Porque lo ayudará a obtener el máximo beneficio de ambos planes de seguro!

## **INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA AFILIADOS DE AHCCCS CON COBERTURA DE MEDICARE PARTE D (AFILIADOS "DOBLE ELEGIBLE")**

Medicaid no abarca medicamentos cubiertos por Medicare Parte D y no se hace cargo de los copagos, los coaseguros ni los deducibles de Medicare para los medicamentos de Medicare Parte D. AHCCCS cubre medicamentos que no están incluidos en la cobertura de Medicare Parte D cuando son médicamente necesarios. Un medicamento no incluido es aquel que no es elegible para la cobertura de Medicare Parte D. AHCCCS puede cubrir algunos medicamentos sin receta. Consulte la Lista de medicamentos sin receta de Arizona Complete Health-Complete Care Plan para conocer la lista de productos disponibles en nuestro sitio web en <https://www.azcompletehealth.com/members/medicaid/benefits-services/pharmacy.html> o llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para solicitar una copia impresa.

# Plazos para la autorización de servicios y medicamentos

Las decisiones de autorización de servicios deben realizarse en los plazos que se muestran a continuación, que no son los mismos que los de otros tipos de solicitudes.

Plazo de la decisión de autorización de servicio para medicamentos: dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la solicitud.

La decisión final no debe demorar más de siete días hábiles a partir del primer día de la solicitud.

Cuando la solicitud de autorización previa de un medicamento no tenga la información suficiente para tomar una decisión, Arizona Complete Health-Complete Care Plan pedirá más información al prescriptor a más tardar a las 24 horas de haberla recibido. La decisión final y la Notificación de acción se otorgarán a más tardar siete días hábiles después de la primera fecha de la solicitud.

Plazo de las decisiones de autorización estándar para solicitudes de autorización de servicios que no se refieran a medicamentos: a más tardar 14 días naturales a partir del día en que se recibe la solicitud.

Para solicitudes de autorización de servicios estándar (solicitudes que no comprenden medicinas), Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede demorar 14 días más, para un total de hasta 28 días naturales a partir del día en que se realizó la solicitud.

Plazo de las decisiones de autorización de servicios urgentes para solicitudes de autorización de servicios que no se refieren a medicamentos: a más tardar 72 horas después de su recepción.

Para solicitudes de autorización de servicios urgentes que no comprenden medicinas, Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede demorar 14 días más, para un total de hasta 17 días naturales a partir del día en que se realizó la solicitud.

## Quejas: Cómo presentar una queja si no estoy satisfecho

### **QUEJAS Y APELACIONES**

Si no está satisfecho con los servicios que recibe o no está de acuerdo con una decisión tomada sobre sus servicios, háganoslo saber poniéndose en contacto con el departamento de Quejas y

apelaciones de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Siempre tiene derecho a presentar un reclamo (queja) y estaremos encantados de ayudarlo. El Departamento de Quejas y Apelaciones de Arizona Complete Health-Complete Care Plan lo ayudará con el proceso de presentación de su reclamo (queja) o apelación. El personal de Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede ofrecer ayuda razonable a los afiliados para que completen los pasos necesarios para presentar un reclamo (queja). No hay límites de plazo para presentar un reclamo (queja).

### **¿INSATISFECHO CON SU ATENCIÓN?**

Si no está satisfecho con su atención, puede presentar un reclamo (queja). A un reclamo también se lo conoce como queja. Puede presentar un reclamo (queja) contra un proveedor médico o contra Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Entre los ejemplos de reclamos (quejas) se incluyen retrasos en los servicios e insatisfacción con la calidad de la atención o la calidad del servicio que recibió.

Además, puede presentar un reclamo (queja) si recibió una Notificación de determinación de denegación de beneficios que no entiende o no es correcta. Si Arizona Complete Health-Complete Care Plan no resuelve sus dudas sobre la Notificación, también puede ponerse en contacto con la Gestión médica de AHCCCS en [MedicalManagement@azahcccs.gov](mailto:MedicalManagement@azahcccs.gov).

Además, puede presentar un reclamo (queja) llamando al Departamento de Servicios para afiliados entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

Asimismo, puede presentar un reclamo (queja) en persona o por escrito. Puede presentar su reclamo (queja) por escrito enviándolo por correo postal a:

**Arizona Complete Health-Complete Care Plan**  
**Attn: Grievance and Appeal Department**  
**1870 W. Rio Salado Parkway**  
**Tempe, AZ 85281**

Una vez presentado, se revisará el reclamo (queja) y se le enviará una respuesta en un plazo máximo de noventa (90) días, desde la fecha en que se puso en contacto con nosotros. En la mayoría de los casos completaremos nuestra revisión y le daremos una respuesta en 10 días naturales.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS CON UNA ENFERMEDAD MENTAL GRAVE

Si a usted se le ha diagnosticado una enfermedad mental grave (SMI), tiene derecho a presentar una queja si cree que un proveedor de salud mental ha infringido sus derechos. Una queja relacionada con una SMI es diferente del proceso de reclamo (queja). Si tiene un diagnóstico de SMI, puede presentar un reclamo (queja), una queja de SMI o ambas. Si no tiene un diagnóstico de SMI, solo puede presentar un reclamo (queja). Tiene (1) año a partir de la fecha de la presunta violación de los derechos para presentar una queja de SMI. También puede solicitar una investigación relacionada con una condición que requiera investigación (un incidente o condición que parece peligrosa, ilegal o inhumana). Sus derechos incluyen (entre otros):

- el derecho a no sufrir discriminación ilegal;
- el derecho a la igualdad de acceso a los servicios de salud mental;
- el derecho a la privacidad;
- el derecho a estar informado, y
- el derecho a ser asistido por un abogado o representante de su elección.

Consulte el Código Administrativo de Arizona, Título 9, Capítulo 21, Artículo 2, para obtener una lista más completa de sus derechos civiles y otros derechos legales.

Si considera que se han violado sus derechos o que existe una situación que requiere investigación, póngase en contacto con el Departamento de Servicios para Afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. al 1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711. Le ayudaremos con el proceso para iniciar una queja o solicitar una investigación. Asimismo, puede acercarse a la oficina de la Autoridad de Salud Mental Regional de Arizona Complete Health-Complete Care Plan y solicitar hablar con alguien en persona:

**Autoridad de Salud Mental Regional de Arizona Complete Health-Complete Care Plan**  
**333 E. Wetmore Road, Suite 600**  
**Tucson, AZ 85705**

## **¿INSATISFECHO CON UNA DECISIÓN?**

Si no está satisfecho con alguna decisión tomada sobre sus servicios, puede presentar una apelación. Una apelación es una solicitud formal de revisión relacionada con sus servicios. Si recibe una Notificación de determinación adversa de beneficios, tendrá derecho a presentar una apelación. Una Notificación de determinación adversa de beneficios es una carta escrita que explica una decisión sobre sus servicios. Incluso si no recibe una Notificación de determinación adversa de beneficios, puede que tenga derecho a presentar una apelación.

Tiene derechos de apelación relacionados con cualquier servicio cubierto que proporcionemos, incluidos aquellos afiliados que cumplan los criterios del Título XIX/XXI de AHCCCS, así como aquellos afiliados a quienes se les haya diagnosticado una enfermedad mental grave ("Apelaciones sobre SMI") y aquellos afiliados que no estén inscritos como personas con enfermedades mentales graves y no cumplan los criterios del Título XIX/XXI.

## **¿CÓMO PRESENTO UNA APELACIÓN?**

Las apelaciones se pueden presentar oralmente o por escrito en los 60 días posteriores a la fecha de una Notificación de determinación de denegación de beneficios o Notificación de decisión y Derecho de apelación. La Notificación le explica cómo presentar una apelación y cuál es la fecha límite para hacerlo. No obstante, si tiene cualquier duda o necesita ayuda, el departamento de Quejas y apelaciones de Arizona Complete Health-Complete Care Plan está a su disposición. Para ponerse en contacto con un representante del Departamento de Quejas y Apelaciones, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

Usted o su representante legal pueden presentar una apelación, o incluso un representante autorizado (incluido un proveedor médico) pueden presentar una apelación en su nombre con su autorización escrita. También puede obtener ayuda para presentar una apelación usted mismo.

En algunos casos, Arizona Complete Health-Complete Care Plan revisará una apelación de manera acelerada. Una apelación acelerada se resuelve en un plazo de 72 horas debido a las necesidades de salud urgentes de la persona que presenta la apelación. Póngase en contacto con los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan llamando al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, o con su proveedor médico para ver si su apelación se acelerará. Si su apelación no es acelerada, se resolverá en los 30 días naturales siguientes a la fecha en que se recibió.

Para presentar una apelación verbalmente o para obtener ayuda para presentar una apelación escrita, llame a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al

1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Para presentar una apelación por correo postal, envíe la apelación y la documentación a:

**Arizona Complete Health-Complete Care Plan**  
**Attn: Grievance & Appeal Department**  
**1870 W. Rio Salado Parkway**  
**Tempe, AZ 85281**

En un plazo de 5 días hábiles, obtendrá una notificación escrita de que su apelación fue recibida. Si su apelación es acelerada, obtendrá una notificación de que su apelación fue recibida en un plazo de 1 día laborable. Si Arizona Complete Health-Complete Care Plan ha decidido que no es necesario que su apelación sea acelerada, se regirá por los plazos estándar para apelaciones. Arizona Complete Health-Complete Care Plan hará todos los esfuerzos razonables por proporcionarle una notificación oral inmediata acerca de la decisión de no acelerar su apelación y por dar seguimiento dentro de los 2 días naturales con una notificación escrita.

### **¿QUÉ PUEDO APELAR?**

Tiene derecho a solicitar una revisión de las siguientes determinaciones adversas de beneficios:

- denegación o aprobación limitada de un servicio solicitado por su proveedor médico o equipo clínico;
- reducción, suspensión o finalización de un servicio que estaba recibiendo;
- denegación, total o parcial, del pago de un servicio;
- imposibilidad de prestar servicios en un modo oportuno;
- imposibilidad de actuar dentro de los plazos para resolver una apelación o reclamo, y
- denegación de una solicitud de servicios fuera de la red de proveedores médicos cuando los servicios no están disponibles dentro de la red de proveedores médicos.

### **¿QUÉ SUCEDE LUEGO DE PRESENTAR UNA APELACIÓN?**

Como parte del proceso de apelación, usted tiene derecho a suministrar pruebas que respalden su apelación. Puede proporcionar las pruebas a Arizona Complete Health-Complete Care Plan en persona o por escrito. Para preparar su apelación, puede examinar su expediente, historia clínica y otros documentos y registros que podrían usarse antes y durante el proceso de apelación, siempre y cuando estos documentos no estén protegidos por legislación contra divulgación. Si quiere revisar estos documentos, póngase en contacto con su proveedor médico o con Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Las pruebas que usted proporcione a Arizona Complete Health-Complete Care Plan se utilizarán para decidir la resolución de la apelación.

## **¿CÓMO SE RESUELVE MI APELACIÓN?**

Arizona Complete Health-Complete Care Plan deberá comunicarle una decisión, denominada Notificación de Resolución de la Apelación, personalmente o por correo certificado dentro del plazo de 30 días desde la recepción de su apelación, en caso de apelaciones estándar, o dentro del plazo de 72 horas, en caso de apelaciones aceleradas. La Notificación de resolución de la apelación es una carta escrita que le comunica los resultados de su apelación.

La fecha de resolución puede extenderse hasta 14 días. Usted o Arizona Complete Health-Complete Care Plan pueden solicitar más tiempo para recopilar más información. Si Arizona Complete Health-Complete Care Plan solicita más tiempo, usted recibirá una notificación por escrito con el motivo de la demora.

Cuando hayamos completado nuestra revisión, recibirá una Notificación de resolución de la apelación que le informará de lo siguiente:

- el resultado de la apelación; y
- el/los motivo(s) de la decisión.

Si su apelación fue denegada, total o parcialmente, entonces la Notificación de resolución de la apelación también le informará de:

- cómo puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal;
- cómo solicitar que los servicios continúen durante el proceso de Audiencia Imparcial Estatal, si corresponde;
- el motivo por el cual su apelación fue denegada y el fundamento legal para la decisión de denegar su apelación, y
- que tal vez deba pagar por los servicios que obtenga durante el proceso de Audiencia Imparcial Estatal, si su apelación es denegada en la Audiencia Imparcial Estatal.

## **¿QUÉ PUEDO HACER SI NO ESTOY CONFORME CON LOS RESULTADOS DE MI APELACIÓN?**

Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal si no está conforme con los resultados de una apelación. Si su apelación fue acelerada, puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal acelerada. USTED TIENE DERECHO A QUE UN REPRESENTANTE DE SU ELECCIÓN LO AYUDE EN LA AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL.

## **¿CÓMO SOLICITO UNA AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL?**

Debe solicitar una Audiencia Imparcial Estatal por escrito en un plazo de 120 días desde la obtención de la Notificación de Resolución de la Apelación. Esto incluye tanto solicitudes estándar como aceleradas de una Audiencia Imparcial Estatal. Las solicitudes de Audiencias imparciales estatales deben enviarse a:



**Arizona Complete Health-Complete Care Plan  
Attn: Grievance and Appeal Department  
1870 W. Rio Salado Parkway  
Tempe, AZ 85281**

### **¿CUÁL ES EL PROCESO PARA MI AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL?**

Recibirá una Notificación de Audiencia Imparcial Estatal, al menos, 30 días antes de la fecha programada para su audiencia.

La Notificación de audiencia imparcial estatal es una carta escrita que le comunica:

- el momento, el lugar y la naturaleza de la audiencia;
- el motivo de la audiencia;
- la autoridad legal y de jurisdicción que requiere la audiencia; y
- la legislación particular relacionada con la audiencia.

### **¿CÓMO SE RESUELVE MI AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL?**

Para Audiencias Imparciales Estatales estándar, recibirá una decisión del director de AHCCCS por escrito en un plazo no superior a los 90 días desde la presentación de su primera apelación. Este periodo de 90 días no incluye:

- ninguna prórroga de los plazos que usted haya solicitado; y
- la cantidad de días entre la fecha en que recibió la Notificación de Resolución de la Apelación y la fecha en que fue enviada su solicitud de Audiencia Imparcial Estatal.

La decisión del director de AHCCCS le informará del resultado de la Audiencia Imparcial Estatal y la decisión final sobre sus servicios.

Para Audiencias Imparciales Estatales aceleradas, recibirá una decisión del director de AHCCCS por escrito en un plazo no superior a los 3 días hábiles después de la fecha en que AHCCCS reciba su expediente e información de la apelación por parte de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Además, AHCCCS intentará llamarlo para notificarle la decisión del director de AHCCCS.

## ¿MIS SERVICIOS CONTINUARÁN DURANTE EL PROCESO DE APELACIÓN/AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL?

Puede solicitar que los servicios que ya estaba obteniendo continúen durante el proceso de apelación o el proceso de Audiencia Imparcial Estatal. Si desea seguir obteniendo los servicios, debe solicitar por escrito que sus servicios continúen. Debe completar esta solicitud de continuación de los beneficios antes de los 10 días naturales, a partir de la fecha de la Notificación de Determinación de Denegación de Beneficios o la Notificación de Resolución de la Apelación. Si el resultado de la apelación o la Audiencia Imparcial Estatal no le es favorable, tal vez deba pagar por los servicios recibidos durante el proceso de apelación o de Audiencia Imparcial Estatal.

### ¿YA CUENTA CON UN PLAN MEDICARE PARTE D?

Todos los planes **Medicare Parte D** deben contar con un proceso de excepciones y apelaciones. Si cuenta con cobertura de medicamentos con receta médica de Medicare Parte D y presenta una excepción o apelación, podría obtener un medicamento con receta médica que normalmente no esté cubierto por su plan Parte D. Póngase en contacto con su plan Parte D para que lo ayuden a presentar una excepción o apelación con respecto a la cobertura de sus medicamentos con receta médica.

### APELACIONES PARA PERSONAS A QUIENES SE LES DIAGNOSTICÓ UNA ENFERMEDAD MENTAL GRAVE (SMI)

Aquellas personas a quienes se les haya diagnosticado una enfermedad mental grave (SMI) pueden apelar lo siguiente:

- una decisión en cuanto a cargos o exenciones;
- una denegación, reducción, suspensión o finalización de un servicio cubierto;
- la capacidad de tomar decisiones, necesidad de tutela u otros servicios protectores o necesidades de asistencia especial;
- la decisión de que la persona ya no es elegible para servicios de enfermedad mental grave, y
- el diagnóstico de una exploración de preadmisión y revisión de residentes, ya sea en el contexto de una exploración previa a una admisión o una revisión anual de residentes, que afecte adversamente a la persona.

Si presenta una apelación, obtendrá una notificación de que su apelación fue recibida en

un plazo de 5 días laborables luego de la recepción por parte de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Para una apelación que necesita ser acelerada, obtendrá una notificación por escrito de que su apelación fue recibida en un plazo de 1 día laborable luego de la recepción por parte de Arizona Complete Health-Complete Care Plan, y la conferencia informal deberá celebrarse en un plazo de 2 días laborables desde la presentación la apelación.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan reconocerá y tomará una decisión sobre su apelación al igual que hacemos con otros tipos de apelaciones. Sin embargo, también tendrá derecho a reunirse con nosotros en persona para analizar su apelación. Tendrá una conferencia informal con Arizona Complete Health-Complete Care Plan en un plazo de 7 días laborables desde la presentación de la apelación. La conferencia informal se debe celebrar en un momento y lugar convenientes para usted. Usted tiene derecho a que un representante designado por usted lo ayude en la conferencia. Usted y cualquier otro participante serán informados por escrito acerca del momento y el lugar de la conferencia con, al menos, dos días de antelación a la conferencia. Si no puede asistir a la conferencia personalmente, puede participar por teléfono.

Si la apelación no se resuelve durante esta conferencia informal, y si la apelación no se relaciona con su elegibilidad para servicios de salud mental, el próximo paso será una segunda conferencia informal con AHCCCS. Esta segunda conferencia informal debe tener lugar dentro de los 15 días desde la presentación de la apelación. Si la apelación necesita ser acelerada, la segunda conferencia informal deberá tener lugar dentro de los 2 días desde la presentación de la apelación. Usted tiene derecho a omitir esta segunda conferencia informal.

Si no se llega a una resolución de la apelación durante la segunda conferencia informal, o si solicitó que se omitiera la segunda conferencia informal, recibirá información que le indicará cómo solicitar una Audiencia administrativa.

***¿Mis servicios continuarán durante el proceso de apelación?***

*Si presenta una apelación, seguirá disfrutando de cualquier servicio que ya recibiese, a menos que un profesional clínico calificado decida que reducir o finalizar los servicios es lo mejor para usted, o que usted acepte por escrito la reducción o finalización de dichos servicios. Si la apelación no se resuelve a su favor, Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede requerir que usted pague por los servicios que recibió durante el proceso de apelación.*

## **APELACIONES SOBRE DIAGNÓSTICOS DE ENFERMEDAD MENTAL GRAVE (SMI)**

Las personas que solicitan un diagnóstico de enfermedad mental grave (SMI) y las personas a las que se les haya diagnosticado una enfermedad mental grave pueden apelar el resultado de un diagnóstico de enfermedad mental grave.

Si solicita un diagnóstico de enfermedad mental grave, la solicitud la completará la Red de Respuesta en Situaciones de Crisis. La Red de Respuesta en Situaciones de Crisis (CRN) es un proveedor médico estatal que realiza diagnósticos de enfermedades mentales graves (SMI).

Si usted o su proveedor médico solicitan un diagnóstico de SMI, la CRN le enviará una carta por correo postal para que sepa cuál ha sido el diagnóstico final sobre su enfermedad mental grave. Esta carta se llama Notificación de decisión. Si la Red de Respuesta en Situaciones de Crisis determina que no está calificado para obtener un diagnóstico de enfermedad mental grave, la carta le explicará porqué. Si no recibe la carta/aviso pasado el tiempo acordado, llame a la Red de Respuesta en Situaciones de Crisis al 855-832-2866.

Tiene derecho a apelar su determinación de enfermedad mental grave.

Para apelar, debe ponerse en contacto con la Red de Respuesta en Situaciones de Crisis en el 855-832-2866. La CRN le proporcionará una carta con información sobre sus derechos como afiliado y sobre cómo apelar la determinación de SMI.

Para más información, póngase en contacto con:

**Red de Respuesta en Situaciones de Crisis (CRN)**  
**1275 West Washington Street Suite 108**  
**Tempe, AZ 85281**  
**855-832-2866**

Tiene derecho a presentar una queja relacionada con cualquier servicio cubierto que proporcionemos, incluidos los afiliados que cumplan los criterios del Título XIX/XXI de AHCCCS, los afiliados a quienes se les haya diagnosticado una enfermedad mental grave y los afiliados que no estén inscritos como personas con enfermedades mentales graves y no cumplan los criterios del Título XIX/XXI.

# Cambiar su plan de servicios de salud física para afiliados a quienes se les diagnosticó una enfermedad mental grave

Los afiliados que sean diagnosticados con una enfermedad mental grave (SMI) y que estén inscritos en un plan de salud física y de salud mental al mismo tiempo pueden solicitar un plan diferente para sus servicios de asistencia física. A esto se le conoce como un proceso de baja. La baja voluntaria solo se aprobará por determinadas razones. Para solicitar una baja, el afiliado debe demostrar maltrato o trato injusto a la hora de:

1. recibir atención médica,
2. recibir atención médica de calidad,
3. proteger su privacidad y derechos, o
4. elegir un proveedor médico.

Si desea solicitar una baja, contacte con los servicios para afiliados en el 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

Antes de que se cambie a otro plan de atención médica de AHCCCS, Arizona Complete Health-Complete Care Plan intentará resolver sus problemas. Si Arizona Complete Health-Complete Care Plan no es capaz de resolver sus problemas, usted o su representante designado pueden solicitar un cambio en su plan de atención médica contactando con los servicios para afiliados en el 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

Si está solicitando un cambio porque ha sufrido discriminación, un trato injusto o cree que existe la posibilidad de que sea discriminado o reciba un trato injusto eventualmente, se le pedirá que muestre evidencias de ello. Solo por estar inscrito en un plan de salud integral no queda demostrada la discriminación real o potencial ni un trato injusto.

El proceso de revisión de Arizona Complete Health-Complete Care Plan seguirá los siguientes pasos:

- Arizona Complete Health-Complete Care Plan comprobará si está inscrito en el plan integral.

- Un representante de los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan registrará sus alegaciones de daño real o posible trato injusto o discriminatorio causados por su afiliación al plan de salud integral.
- El representante de los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan completará el formulario de "Transferencia de un afiliado con una enfermedad mental grave registrado en una RBHA para un contratista de Acute Care de AHCCCS" e incluirá las evidencias que aporten usted o su representante.

Se le comunicará su aprobación o denegación por escrito en un plazo máximo de diez (10) días tras haber entregado su solicitud. Si su solicitud es aprobada, Arizona Complete Health-Complete Care Plan trabajará con su nuevo plan de atención médica de AHCCCS para asegurar que su atención no se vea afectada. Si su solicitud es denegada, se aportarán las razones para su denegación y se le informará de su derecho de presentar una apelación.

## Derechos del afiliado

Nuestro objetivo es ofrecer atención médica y de salud mental de gran calidad. También prometemos escucharlo, tratarlo con respeto y comprender sus necesidades individuales. Los afiliados tienen derechos y responsabilidades. A continuación consta una descripción de sus derechos como afiliado de Arizona Complete Health-Complete Care Plan.

Como afiliado, tiene derecho a:

- Presentar una queja sobre la organización de atención médica administrada (Arizona Complete Health-Complete Care Plan). Llame a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, si tiene algún problema con su atención.
- Solicitar información sobre la estructura y el funcionamiento de Arizona Complete Health-Complete Care Plan o nuestros subcontratistas
- Tiene derecho a solicitar información sobre si Arizona Complete Health-Complete Care Plan cuenta con planes de incentivos para médicos (PIP) que puedan afectar al uso del servicio de remisiones; derecho a conocer los tipos de acuerdos de compensaciones que usa Arizona Complete Health-Complete Care Plan; derecho a saber si es necesario un seguro de punto máximo de pérdida; y el derecho a conocer un resumen de los resultados de las encuestas entre afiliados, de acuerdo con la regulación de PIP. Puede solicitar esta información llamando a los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711. Conocer los tipos de acuerdos de compensación que utiliza Arizona Complete Health-Complete Care Plan

- El afiliado tiene derecho a ser tratado de manera justa independientemente de su raza, etnia, nacionalidad, religión, sexo, edad, condición de salud mental (intelectual) o discapacidad física, orientación sexual, identidad de género, información genética o capacidad de pago
- Privacidad de la atención médica (Confidencialidad)  
Existen diversas legislaciones sobre quién puede ver su información médica personal con o sin su autorización. La información sobre el tratamiento del abuso de sustancias y las enfermedades contagiosas (por ejemplo, la información sobre el VIH/SIDA) no se puede compartir con otras personas sin su autorización por escrito.

Para ayudar a organizar y pagar su atención, en algunos casos su información se comparte sin obtener antes su autorización por escrito. En esos casos, se podría compartir información con:

- médicos y otras agencias que presten servicios médicos, sociales o de protección;
- su médico de atención primaria;
- determinadas agencias estatales y colegios relacionados con su atención y tratamiento, de conformidad con la legislación y según las necesidades; y
- afiliados del equipo clínico que participan en su atención.

En otros casos, puede resultar útil compartir su información médica personal con otras agencias, por ejemplo, escuelas. Puede solicitarse su autorización por escrito antes de compartir su información.

- Puede haber ocasiones en las que desee compartir su información médica personal con otras agencias o determinadas personas que le estén prestando asistencia. En estos casos, puede firmar un formulario de autorización de revelación de información, que afirma que su historia clínica, o determinadas partes de su historia clínica, pueden revelarse a las personas o agencias que usted indique en el formulario. Si desea más información sobre el formulario de autorización de revelación de información, contacte con Arizona Complete Health-Complete Care Plan llamando al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, o visite nuestro sitio web en [azcompletehealth.com/completecure](http://azcompletehealth.com/completecure)
- Obtener, sin costo alguno para el afiliado, una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red o externo a la red, solo si no se dispone de cobertura apropiada dentro de la red.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, debidamente presentadas para su afección y para su capacidad de comprender la información.

- Recibir información sobre la formulación de instrucciones previas con sus proveedores de atención médica.
- Puede solicitar ver la información médica personal que figura en su historia clínica. De igual modo, puede solicitar que se modifique la historia clínica si no está de acuerdo con su contenido o puede recibir una copia al año de su historia clínica sin costo alguno para usted. Comuníquese con su proveedor médico o con Arizona Complete Health-Complete Care Plan para solicitar ver u obtener una copia de su historia clínica. Los servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan pueden ayudarlo. Llame al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para solicitar una copia. Recibirá una respuesta a su solicitud en un plazo de 30 días. Si recibe una denegación por escrito de su solicitud, se le informará de los motivos por los que su solicitud para obtener su historia clínica se ha denegado y de cómo puede solicitar una revisión de esa denegación.
- Solicitar y recibir anualmente, sin costo, una copia de sus historias clínicas. Debemos responder a su solicitud de historias clínicas dentro de treinta (30) días. Esta respuesta podrá ser una copia de su historia médica o un motivo de denegación de la solicitud. Si la solicitud es denegada, de manera total o parcial, debemos darle una denegación escrita dentro de sesenta (60) días que incluya el motivo de la denegación, su derecho a estar en desacuerdo y su derecho a incluir una modificación con cualquier divulgación futura de su información de salud, según lo permita la ley. El derecho a acceder a las historias clínicas también se puede denegar si la información se refiere a anotaciones de psicoterapia, si se compila para ese fin, o con anticipación razonable para una acción civil, penal o administrativa, información de salud protegida sujeta a las Reformas federales de Mejoras a los laboratorios clínicos de 1988 o exento conforme a 45 CFR Sección 164
- Modificar o corregir sus historias clínicas, según lo permita la ley.
- Liberarse de cualquier restricción o reclusión empleada como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir información sobre el beneficiario e información del plan.
- Ser tratado con respeto y que se reconozca su dignidad y derecho a la privacidad. Comprendemos que necesita privacidad y confidencialidad, eso incluye la protección de cualquier información que permita identificarlo.
- Participar en la toma de decisiones con respecto a su atención médica; esto incluye el derecho de rechazar el tratamiento de un proveedor médico y tener un representante para que facilite la atención o las decisiones de tratamiento cuando usted no pueda hacerlo.
- Tener una lista de proveedores médicos disponibles a través del directorio de proveedores médicos de Arizona Complete Health-Complete Care Plan; esto incluye



aquellos que hablen un idioma que no sean inglés y que puedan adaptarse a los afiliados con discapacidades.

- Usar cualquier hospital u otras instalaciones para atención de emergencia sin aprobación previa.
- Seleccionar un médico de atención primaria (PCP) de aquellos que participen en Arizona Complete Health-Complete Care Plan.
- Para los afiliados en un servicio a domicilio y basado en la comunidad (HCBS) o un entorno residencial de salud mental que hayan completado una instrucción previa, el documento se debe mantener confidencial, pero debe estar fácilmente disponible. Por ejemplo: en un sobre sellado adherido al refrigerador.
- Cualquier restricción sobre su libertad de elección entre los proveedores médicos de la red.
- Recibir información en un idioma y formato que comprenda.
- Recibir información con respecto a quejas, apelaciones y solicitudes de audiencias.
- Tener acceso a revisar historias clínicas de acuerdo con las legislaciones estatales y federales vigentes.
- Solicitar una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad sin costo para usted. El aviso describe las prácticas de privacidad de Arizona Complete Health-Complete Care Plan, cómo utilizamos su información de salud y cuándo podemos compartir esa información de salud con otras personas. Su información de atención médica se mantendrá privada y confidencial. Se compartirá solamente con su permiso y si la ley así lo permite.
  - Respeto y dignidad
- recibir sus servicios en un entorno seguro;
- recibir servicios mentales y médicos que se ajusten a sus creencias personales, estado médico y procedencia cultural en un idioma que comprenda.
  - Decisiones de tratamiento
- recibir información sobre las opciones de tratamiento y alternativas adecuadas para su estado, de una manera que pueda entender y le permita participar en las decisiones sobre su atención médica;
- decidir quién desea que le acompañe durante el tratamiento y aceptar o rechazar servicios de tratamiento, a menos que un tribunal ordene los servicios.
  - El afiliado tiene derecho a ejercer sus derechos y que el ejercicio de esos derechos no afecte negativamente la prestación del servicio para el afiliado [42 CFR 438.100(c)].

Arizona Complete Health-Complete Care Plan tiene un Aviso de Prácticas de Privacidad (NPP) disponible para usted en cualquier momento. Puede acceder a este Aviso de Prácticas de

Privacidad (NPP) visitando el sitio web de Arizona Complete Health-Complete Care Plan o llamando al servicio de atención al cliente al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, para solicitar una copia.

### **EXCEPCIONES A LA CONFIDENCIALIDAD**

Hay casos en los que no podemos mantener la confidencialidad de la información. La siguiente información no está protegida por la legislación:

- Si usted comete un delito o amenaza con cometer un delito en el programa o contra cualquier persona que trabaje en el programa, debemos llamar a la policía.
- Si pretende causar daño a otra persona, debemos informar a esa persona para que pueda protegerse. También debemos llamar a la policía.
- También debemos denunciar una sospecha de abuso infantil a las autoridades locales.
- Si existe peligro de que pueda autolesionarse, debemos intentar protegerle. Si esto ocurre, es posible que tengamos que hablar con otras personas de su entorno o con otros proveedores de servicios (por ejemplo, hospitales y otros asesores) para protegerle. Solo se comparte la información necesaria para mantener su seguridad.

## ¿Qué es fraude, malversación y abuso?

Fraude es cualquier mentira dicha a propósito que resulte en que usted u otra persona reciba beneficios innecesarios. Esto incluye cualquier acto de fraude definido por la legislación federal o estatal.

Malversación es la sobreutilización o el uso inadecuado de los servicios, el uso indebido de los recursos o las prácticas que dan como resultado costos innecesarios para el programa Medicaid.

El abuso describe prácticas que, directa o indirectamente, resulten en costos innecesarios.

### **Los ejemplos de fraude del afiliado incluyen, entre otros, los siguientes:**

- Prestar o vender su tarjeta de identificación de AHCCCS a cualquiera.
- Cambiar las recetas médicas escritas por cualquiera de nuestros proveedores médicos.
- Vender medicamentos con receta médica.
- Dar información incorrecta sobre su solicitud de AHCCCS.

**Sanciones:** Una persona que sea sospechosa de fraude o abuso del sistema de AHCCCS será reportada ante AHCCCS. Las sanciones para las personas involucradas en fraude o abuso pueden ser tanto civiles como penales.

**Los ejemplos de fraude del proveedor médico incluyen, entre otros, los siguientes:**

- El uso del sistema de Medicaid por parte de alguien que no sea apropiado, no esté calificado, no tenga licencia o la haya perdido.
- Suministrar servicios médicos innecesarios.
- No cumplir con los estándares internacionales para la atención sanitaria.
- Cobrar por citas que no tienen lugar.

**El abuso por parte de un afiliado** es aquel que provoca costos innecesarios para el programa como resultado de:

- suministrar materiales o documentos falsos
- omitir información importante

**El abuso por parte de un proveedor médico** consta de acciones que no son prácticas comerciales o médicas sensatas y que tienen como resultado:

- costos innecesarios para el programa
- pago por servicios que no sean médicamente necesarios
- el incumplimiento de los estándares profesionales de atención médica
- el cobro excesivo de servicios o suministros

**CÓMO REPORTAR EL FRAUDE, LA MALVERSACIÓN Y EL ABUSO:**

Si sospecha que alguno de nuestros proveedores médicos o afiliados puede haber cometido fraude, malversación y abuso, contáctese con Arizona Complete Health-Complete Care Plan llamando al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

**También puede reportar fraude, malversación y abuso al AHCCCS llamando al 1-602-417-4000 o al teléfono gratuito 1-800-654-8713**

Su plan cubre muchos tipos de productos que lo ayudan a dejar de fumar. Estos incluyen medicamentos con receta médica y medicamentos sin receta médica (OTC). Debe comunicarse con su médico de atención primaria (PCP) para obtener cualquiera de estos productos, incluidos los medicamentos sin receta médica. Su médico decidirá cuál podría ser el mejor para usted. Si es menor de 18 años, su médico necesitará obtener una autorización previa para el medicamento que necesite. El médico se ocupará de esto por usted. Su plan cubre un suministro de hasta doce semanas en un periodo de tiempo de seis meses. El periodo de tiempo de seis meses comienza en la fecha en la que obtiene el medicamento por primera vez en la farmacia.

# Recursos comunitarios

## **EDUCACIÓN SOBRE EL TABACO Y PREVENCIÓN**

Si está pensando en dejar de fumar, podemos ayudarlo a hacerlo. Se puede inscribir en un programa para ayudarlo a dejar de fumar a través del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS).

- Puede obtener orientación sin costo de la Línea de Asistencia para Fumadores de Arizona (ASHLine) comunicándose al 1-800-556-6222.
- También puede visitar el sitio web en línea en [www.ashline.org](http://www.ashline.org).
- Puede obtener ayuda para idear un plan para dejar de fumar en <https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/smoke-free-arizona/index.php>.
- <https://www.azdhs.gov/prevention/tobacco-chronic-disease/tobacco-free-az/index.php>

## **PROGRAMA ARIZONA WOMEN, INFANTS AND CHILDREN (WIC)**

El programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, infantes y niños brinda alimento, formación sobre lactancia e información sobre una alimentación saludable a mujeres embarazadas, bebés y niños menores de cinco años.

150 N. 18th Ave., Ste. 310, Phoenix, AZ 85007

Teléfono: 1-800-252-5942

Sitio web: [www.azdhs.gov/azwic/](http://www.azdhs.gov/azwic/)

## **HEAD START DE ARIZONA**

Head Start es un excelente programa que prepara a los niños para la guardería. Los niños que participan en el programa Head Start también reciben tentempiés y comidas saludables. Head Start ofrece estos servicios y mucho más sin costo para usted.

Teléfono: 602-338-0449

Sitio web: [www.azheadstart.org](http://www.azheadstart.org)

## **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN TEMPRANA DE ARIZONA (AZEIP)**

El Programa de Intervención Temprana de Arizona (AzEIP, que se pronuncia "ay-cip"), ayuda a las familias con niños que tienen discapacidades o retrasos en el desarrollo, desde el nacimiento hasta los tres años de edad. Brindan apoyo y trabajan con su capacidad natural para aprender. Para obtener más información sobre recursos de AzEIP, llame a Arizona Complete Health-Complete Care Plan y pregunte por el coordinador de AzEIP de Arizona Complete Health-Complete Care Plan.

Teléfono: 602-532-9960

Sitio web: [www.azdes.gov/AzEIP](http://www.azdes.gov/AzEIP)

### ARIZONA AT WORK

ARIZONA@WORK es la red de desarrollo de mano de obra a nivel estatal que ayuda a los empleadores de todas las categorías y los tipos a reclutar, desarrollar y conservar los mejores empleados para satisfacer sus necesidades. Para aquellos que busquen un trabajo en el estado, ofrecen servicios y recursos para encontrar trabajo.

Sitio web: <https://arizonaatwork.com/>

### REHABILITACIÓN VOCACIONAL

El programa Rehabilitación vocacional ofrece una variedad de servicios para aquellas personas con discapacidades. Su objetivo es ayudar a las personas a ingresar en la fuerza laboral o conservar un trabajo.

Sitio web: <https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation>

### **AGENCIA DEL ÁREA PARA PERSONAS MAYORES**

La Agencia del Área para Personas Mayores defiende, planifica, coordina, desarrolla y ofrece servicios de tercera edad a domicilio y en las comunidades para los adultos más mayores, además ofrece apoyo, asistencia, información precisa y conexiones con recursos locales para familiares cuidadores.

1366 East Thomas Road, Suite 108, Phoenix AZ 85014

Teléfono: (888) 783-7500

### **ASOCIACIÓN DEL ALZHEIMER**

La Asociación del Alzheimer provee educación y recursos a aquellos afectados por la enfermedad de Alzheimer.

Teléfono: (800) 272-3900

Sitio web: [www.alz.org](http://www.alz.org)

### **COALICIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO DE ARIZONA**

La Coalición para la Prevención del Suicidio en Arizona trabaja para reducir los actos suicidas en Arizona. Su misión es cambiar aquellas condiciones que provocan actos suicidas en Arizona a través de la concienciación, la intervención y la acción.

PO Box 10745

Phoenix, AZ 85064

Sitio web: [www.azspc.org](http://www.azspc.org)

## **LÍNEA NACIONAL DIRECTA DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO**

La Línea Nacional Directa de Prevención del Suicidio se dedica a mejorar los servicios de situaciones de crisis y de prevención del suicidio, al empoderar a las personas con las mejores prácticas profesionales y al crear conciencia.

Teléfono: (800) 273-8255

Sitio web: <https://suicidepreventionlifeline.org/>

## **LÍNEA DE AYUDA PARA ADOLESCENTES**

La Línea de ayuda para adolescentes es un servicio seguro, confidencial y fundamental para situaciones de crisis con el cual los adolescentes ayudan a otros a tomar decisiones saludables a través de servicios preventivos y una línea directa de asesoramiento entre pares para situaciones de crisis disponible las 24 horas del día.

1441 N. 12<sup>th</sup> Street

Phoenix, AZ 85006

Teléfono: (602) 248-8336

Teléfono: (800) 248-8336

Sitio web: <https://teenlifeline.org/>

## **POWER ME A2Z**

Power Me A2Z proporciona vitaminas a las mujeres de Arizona.

Sitio web: <https://www.powermea2z.org/>

## **LÍNEA DIRECTA SOBRE EMBARAZOS Y LACTANCIA DEL ADHS**

La línea directa sobre embarazo y lactancia del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS) ofrece información sobre las pruebas de embarazo, proveedores médicos de bajo costo, apoyo para la lactancia, vitaminas con ácido fólico y recursos de TEXT4BABY.

Teléfono: 1-800-833-4642

## **LÍNEA DE AYUDA FUSSY BABY/BIRTH TO FIVE**

La línea de ayuda Birth to Five es un servicio accesible para todas las familias de Arizona con niños pequeños que buscan la información más reciente de expertos en el área del desarrollo infantil.

Teléfono: 877-705-KIDS (5437)

Sitio web: <https://www.swhd.org/programs/health-and-development/birth-to-five-helpline/>

## **CONTROL TOXICOLÓGICO**

El Arizona Poison and Drug Information Center (Centro de Información sobre Intoxicaciones y Medicamentos) brinda conocimientos médicos expertos a los ciudadanos de Arizona cuando tienen una emergencia toxicológica.

Teléfono: 1-800-222-1222

Sitio web: <https://azpoison.com/>

## **RAISING SPECIAL KIDS**

Raising Special Kids trabaja para mejorar la vida de los niños con un amplio rango de discapacidades, desde el nacimiento hasta los 26 años. Raising Special Kids ofrece soporte, capacitación, información y ayuda para que los padres puedan cuidar de la manera más eficaz a sus hijos.

Oficina de Phoenix

5025 E. Washington St #204

Teléfono: 602-242-4366

Oficina de Tucson

Teléfono: 520-441-4007

Oficina de Yuma

Teléfono: 928-444-8803

Gratuito: 800-237-3007

Sitio web: <https://raisingspecialkids.org/about/contact-us>

## **STRONG FAMILIES AZ**

Strong Families AZ es una red de programas de visitas en el hogar que ayuda a las familias a criar niños para que puedan tener éxito en la escuela y en la vida.

Sitio web: <https://strongfamiliesaz.com/>

## **POSTPARTUM SUPPORT INTERNATIONAL**

Postpartum Support International se dedica a ayudar a las familias que lidian con la depresión, la ansiedad y la angustia posparto. Teléfono: 1-800-944-4773

Sitio web: <https://www.postpartum.net/>

## **OPIOID ASSISTANCE AND REFERRAL LINE**

La Opioid Assistance and Referral Line (Línea de asistencia y remisión por consumo de opioides) les ofrece a los pacientes, los proveedores médicos y los familiares información sobre los opioides, recursos y remisiones, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Teléfono: 1-888-655-4222

Sitio web: <https://www.azdhs.gov/oarline/>

## **REMISIÓN E INFORMACIÓN COMUNITARIA**

Remisión e información comunitaria es un centro de llamadas que lo puede ayudar a encontrar muchos servicios comunitarios.

Bancos de alimentos, ropa, refugio, ayudas para pagar el alquiler y servicios, atención médica, asistencia en el embarazo, respaldo cuando usted u otra persona se halla en problemas, grupos de apoyo, asesoramiento y ayuda con problemas de alcohol y drogas

Asistencia financiera, capacitación laboral, transporte, programas educativos, centros de día para mayores, servicios de alimentos a domicilio, cuidado de reposo, atención médica a domicilio, transporte, servicios domésticos, atención infantil, programas extraescolares, asistencia familiar, campamentos de verano y programas de entretenimiento, asesoramiento, ayuda para el aprendizaje, servicios de protección.

Teléfono: 2-1-1

Sitio web: [www.cir.org](http://www.cir.org) o <https://211arizona.org/>

## **AZDHS DUMP THE DRUGS AZ (AZDHS DESECHE LOS MEDICAMENTOS AZ)**

Una aplicación que ofrece información sobre dónde desechar los medicamentos. Identifica y ofrece las direcciones del lugar más próximo en el que deshacerse de medicamentos con receta médica que ya no necesite.

Sitio web: <https://azdhs.gov/gis/dump-the-drugs-az/>

## **HEALTH-E-ARIZONA PLUS**

AHCCCS y DES colaboran para desarrollar un sistema para solicitar beneficios del seguro de salud de AHCCCS, KidsCare, Nutrition Assistance y Cash Assistance, además le conectan con el Mercado federal de seguros médicos.

Sitio web: [www.healtharizonaplus.gov](http://www.healtharizonaplus.gov)

## **ARIZONA DISABILITY BENEFITS 101 (DB101)**

DB101 ayuda a las personas con discapacidades y ayuda a los proveedores médicos a conocer las conexiones entre el trabajo y los beneficios. DB101 lo ayudará a tomar decisiones informadas y le mostrará cómo puede hacer que su trabajo se incluya en su plan.

Sitio web: <https://az.db101.org/>

## **AZLINKS.GOV**

AzLinks.gov ofrece asistencia e información sobre ancianidad y discapacidad. Use AzLinks.gov para planear su futuro o para resolver una necesidad inmediata. Nuestras agencias colaboradoras de Az Links de su comunidad están ahí para ayudarlo.

Sitio web: [www.azlinks.gov](http://www.azlinks.gov)



### **FAMILIAS SALUDABLES DE ARIZONA**

Este programa ayuda a las madres a llevar un embarazo saludable y las apoya con el desarrollo del niño, la nutrición, la seguridad y otros aspectos. Un trabajador comunitario de salud acudirá al domicilio de la mujer embarazada para ofrecerle información y ayudarla con cualquier asunto que pudiera necesitar. El programa empieza cuando la mujer afiliada está embarazada y puede continuarlo hasta que su hijo tenga 5 años.

1789 W. Jefferson St., Phoenix, AZ 85007

Teléfono: 602-542-4791

Sitio web: <https://des.az.gov/services>

### **PIMA COUNCIL ON AGING**

Pima Council on Aging defiende, planifica, coordina, desarrolla y ofrece servicios de tercera edad a domicilio y en las comunidades para los adultos más mayores, además ofrece apoyo, asistencia, información precisa y conexiones con recursos locales para familiares cuidadores.

8467 East Broadway Blvd.

Tucson, AZ 85710

Teléfono: (520) 790-7262

Sitio web: <https://www.pcoa.org/>

### **CONSEJO PARA CIUDADANOS MAYORES PINAL-GILA**

El consejo para ciudadanos mayores Pinal-Gila defiende, planifica, coordina, desarrolla y ofrece servicios de tercera edad a domicilio y en las comunidades para los adultos más mayores, además ofrece apoyo, asistencia, información precisa y conexiones con recursos locales para familiares cuidadores.

8969 W. McCartney Road, Casa Grande, Arizona, 85194

Teléfono: (520) 836-2758

Teléfono: (800) 293-9393

Sitio web: <http://www.pgcsc.org/>

### **AGENCIA DEL ÁREA PARA PERSONAS MAYORES DE SEAGO**

La Agencia del Área para Personas Mayores de las Organizaciones gubernamentales del sureste de Arizona (SEAGO) defiende, planifica, coordina, desarrolla y ofrece servicios de tercera edad a domicilio y en las comunidades para los adultos más mayores, además ofrece apoyo, asistencia, información precisa y conexiones con recursos locales para familiares cuidadores.

Teléfono: (520) 432-2528 Ext. 220

Sitio web: <https://www.agingcare.com/local/seago-agency-on-aging-bisbee-area-agency-on-aging-az>

### **NAMI ARIZONA (ALIANZA NACIONAL PARA ENFERMEDADES MENTALES)**

NAMI Arizona tiene una Línea de ayuda para recibir información sobre enfermedades mentales, remisiones para tratamientos y servicios comunitarios e información sobre grupos de autoayuda para clientes y familias locales de Arizona. NAMI Arizona brinda apoyo emocional, educación y defensoría a personas de todas las edades afectadas por enfermedades mentales.

Teléfono: 480-994-4407

Sitio web: <http://www.namiarizona.org/>

### **NIÑOS MENTALMENTE ENFERMOS CON SUFRIMIENTO (MIKID)**

MIKID ofrece apoyo y ayuda a familias de Arizona con niños, jóvenes y adultos jóvenes que presentan conductas problemáticas. MIKID brinda información sobre problemas infantiles, acceso a Internet para padres, remisiones a recursos, grupos de apoyo, oradores educativos, apoyo en vacaciones y cumpleaños para niños asignados fuera de sus hogares y mentores voluntarios que también son padres.

Teléfono: 520-882-0142 (Pima);

928-344-1983 (Pima);

Sitio web: <http://www.mikid.org/>

### **RECURSOS INFANTILES Y FAMILIARES**

Los programas de recursos infantiles y familiares incluyen:

El servicio de Remisión y recursos de atención infantil, al cual los padres pueden llamar para obtener una lista de centros de atención infantil.

El Centro para Padres Adolescentes, en donde los adolescentes que han tenido hijos pueden obtener el diploma de la preparatoria o los exámenes de desarrollo de educación general (GED) al tiempo que reciben atención infantil en el mismo centro y sin costo alguno.

Sitio web: [www.childfamilyresources.org](http://www.childfamilyresources.org)

#### Sede central de Child & Family Resources

Angel Charity Building

2800 E. Broadway Blvd

Tucson, AZ 85716

(520) 881-8940

#### Oficina Casa Grande

1115 E. Florence Boulevard

Suite M

Casa Grande, AZ 85122

(520) 518-5292

Douglas

1151 16<sup>th</sup> Street  
Douglas, AZ 85607  
(520) 368-6122

Nogales

1827 N. Mastick Way  
Nogales, AZ 85621  
(520) 281-9303

Safford

1491 W. Thatcher Boulevard  
Suite 106  
Safford, AZ 85546  
(928) 428-7231

Sierra Vista

3965 E. Foothills Drive  
Suite E1  
Sierra Vista, AZ 85635  
(520) 458-7348

Yuma

201 S. 3rd Ave.  
Yuma, AZ 85364  
(928) 783-4003  
(800) 929-8194

## Proveedores de atención médica de bajo costo/escala variable

Si no es elegible para Medicaid y no puede obtener otro seguro de salud, puede visitar este sitio web y buscar clínicas que ofrezcan servicios gratuitos o de bajo costo de atención primaria, salud mental o dental para personas sin seguro médico.

<https://www.azdhs.gov/prevention/health-systems-development/sliding-fee-schedule/index.php>

# Información de defensoría

Un defensor de atención médica es alguien que trabaja para promocionar y proteger los derechos de las personas en el sistema de salud. Arizona Complete Health-Complete Care Plan se asocia con defensores por todo el sur y el centro de Arizona para garantizar que sus derechos se defienden y que su voz se escucha. Nuestro equipo de defensa le puede ayudar con un proceso de apelación o queja, valorar los problemas con su proveedor de atención médica y ponerle en contacto con organizaciones de defensa.

El Equipo de defensa de Arizona Complete Health-Complete Care Plan está formado por el siguiente personal:

Administrador de defensa del afiliado	Supervisa al Equipo de defensa de Arizona Complete Health-Complete Care Plan y trabaja con los afiliados con necesidades especiales de atención médica, familias, jóvenes, defensores y principales interesados para promocionar y proteger sus derechos. Trabaja junto con el Comité de derechos humanos y la Oficina de derechos humanos regionales.
Defensor de afiliados adultos pacientes de salud mental	Centrado en promover y proteger los derechos de los afiliados adultos que reciban servicios de salud mental. Incluye Asistencia especial y la Oficina de derechos humanos.
Defensor de afiliados jóvenes pacientes de salud mental	Centrado en promover y proteger los derechos de los niños afiliados que reciben servicios de salud mental, y los de su familia.
Defensor de afiliados veteranos	Centrado en promover y proteger los derechos de los afiliados veteranos que reciban servicios de salud física o mental.
Defensor de afiliados de CRS	Centrado en promover y proteger los derechos de los afiliados que reciban servicios de salud física o mental a través del programa de Servicios de rehabilitación infantil (CRS). Los servicios de rehabilitación

	<p>infantil (CRS) son un programa de Arizona que ofrece tratamiento médico para afiliados de AHCCCS que</p> <p>cumplen los requisitos de elegibilidad para los CRS. Los afiliados del programa de CRS disfrutan de los mismos servicios que AHCCCS ofrece a sus afiliados fuera de este programa. Quienes pertenecen al programa de CRS reciben servicios de rehabilitación infantil y de salud física y mental. Quienes pertenecen al programa de CRS reciben atención médica en la comunidad o en Clínicas interdisciplinarias con múltiples especialidades (MSIC).</p>
--	---

Algunas de las organizaciones con las que Arizona Complete Health-Complete Care Plan está asociada son:

**Centro de Legislación sobre Discapacidad de Arizona – Salud mental**

El Centro de Legislación sobre Discapacidad de Arizona se dedica a proteger los derechos de las personas que sufren algún tipo de discapacidad física, mental, psiquiátrica, sensorial o cognitiva. Puede ponerse en contacto con ellos llamando al (800) 922-1447 para obtener más información.

**Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI)**

NAMI, la Alianza Nacional de Enfermedades Mentales, es la organización base de salud mental más grande del país dedicada a construir vidas mejores para los millones de estadounidenses afectados por enfermedades mentales. Para obtener más información sobre la organización y sus programas de defensoría, llame al 1-800-950-6264.

**Coalición de Arizona para Terminar con la Violencia Sexual y Doméstica**

La Coalición de Arizona para Terminar con la Violencia Sexual y Doméstica proporciona proveedores de servicios directos a las víctimas y supervivientes de la violencia sexual y doméstica. Su objetivo es:

- aumentar la conciencia pública sobre los problemas relacionados con la violencia sexual y doméstica
- mejorar la seguridad de las víctimas y los sobrevivientes a la violencia sexual y doméstica, así como mejorar los servicios que se les ofrecen

- poner fin a la violencia sexual y doméstica en las comunidades de Arizona

Si necesita ayuda, llame a la línea nacional gratuita contra la violencia doméstica: 1-800-799-7233 (SAFE) o TTY 1-800-787-3224.

### **Red de Arizona en Defensa de la Familia y los Niños**

La Red de Arizona en Defensa de la Familia y los Niños (ACFAN) proporciona apoyo, formación y orientación a todos los centros de defensoría de Arizona y a los profesionales que coordinan los servicios y responden a la violencia familiar y a los abusos sexuales. Se realizan continuos esfuerzos para adaptarse a las poblaciones con necesidades especiales y multilingües.

ACFAN cuenta con centros de defensoría ubicados por toda Arizona pensados para ofrecer servicios *in situ* a niños abandonados o que hayan sufrido abuso sexual o físico. Algunos de estos centros proporcionan servicios a las víctimas adultas de abuso sexual y de violencia doméstica o a adultos vulnerables que han sufrido algún tipo de abuso. Para obtener más información sobre estos centros de defensoría, visite su sitio web en <http://acfan.net/> o llame al 1-928-750-3583.

### **Servicios del Centro de Defensoría Familiar**

Entre los servicios que ofrece el Centro de Defensoría Familiar (FAC) se incluyen, entre otros:

- Intervención en crisis
- Evaluación de las necesidades de urgencia
- Planificación de seguridad
- Teléfono 9-1-1
- Asistencia en el acceso a refugios y alojamientos de emergencia
- Enseñanza de los derechos de la víctima
- Actualizaciones de estado de los casos actuales
- Remisiones para la administración de casos a largo plazo
- Administración de casos a corto plazo
- Enseñanza sobre la dinámica de la violencia doméstica
- Enseñanza sobre cómo desenvolverse en el sistema de justicia penal

Puede ponerse en contacto con un defensor de víctimas del FAC para recibir ayuda con los servicios llamando al 1-602-534-2120 o al 1-888-246-0303.

### **Asistencia especial para afiliados con diagnóstico de SMI**

La asistencia especial es una designación clínica única que ofrece apoyo a los afiliados con un diagnóstico de enfermedad mental grave (SMI). Para poder optar a ella, los afiliados han de padecer la incapacidad de comunicarse y/o participar durante la planificación del tratamiento y padecer una enfermedad física o mental que esté contemplada. Cuando el equipo clínico de un

centro de atención u otro asesor calificado determina que un afiliado cumple los requisitos para recibir asistencia especial lo notifican a la Oficina de derechos humanos. La Oficina de derechos humanos asignará a un individuo que cumpla las necesidades de Asistencia especial para que actúe en representación del afiliado durante la planificación del tratamiento.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan trabaja en colaboración con la Oficina de derechos humanos de AHCCCS para garantizar que los afiliados que cumplen los criterios para recibir Asistencia especial se identifican adecuadamente.

Puede contactar con el equipo de Asuntos familiares e individuales si llama a los servicios para afiliados al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711, y solicita hablar con alguien del equipo de asuntos familiares e individuales.

Puede visitar el sitio web de la oficina de Derechos humanos de AHCCCS en:  
<https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/> o llamar al: 1-877-524-6882

# Definiciones

**Apelación:** solicitar la revisión de una decisión que deniega o limita un servicio.

**Copago:** dinero que debe pagar un afiliado por un servicio de salud cubierto (una vez se haya proporcionado el servicio).

**Equipo médico duradero:** equipo y suministros solicitados por un proveedor de atención médica por motivos médicos y para un uso repetido.

**Cuadro médico de emergencia:** enfermedad, lesión, síntoma o condición (incluidos los dolores graves) que razonablemente puedan hacer pensar que la falta de atención médica inmediata pudiera:

- poner en peligro la salud de esa persona; o
- poner en peligro al bebé de una mujer embarazada; o
- causar daños graves en las funciones corporales; o
- causar daños graves en cualquier órgano o parte del cuerpo.

**Transporte médico de emergencia:** consulte SERVICIOS DE AMBULANCIA DE EMERGENCIA

**Servicios de ambulancia de emergencia:** transporte en ambulancia en casos de cuadros médicos de emergencia.

**Atención en sala de emergencias:** atención médica recibida en una sala de emergencias.

**Servicios de emergencia:** servicios para tratar un cuadro médico de emergencia.

**Servicios excluidos:** consulte EXCLUSIONES

**Exclusiones:** servicios que no están cubiertos por AHCCCS. Por ejemplo, servicios que:

- superan el límite,
- son experimentales, o
- no son médicamente necesarios.

**Queja:** reclamo presentado por un afiliado ante su plan de salud. No incluye las reclamaciones ante la decisión del plan de salud de denegar o limitar una solicitud de servicios.

**Servicios y dispositivos de habilitación:** consulte HABILITACIÓN

**Habilitación:** servicios que ayudan a una persona a conservar y aprender las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria.

**Seguro de salud:** cobertura de los costos de los servicios de atención médica.

**Atención médica a domicilio:** consulte SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA A DOMICILIO



**Servicios de atención médica a domicilio:** cuidado de una enfermera o de un asistente en el hogar, y servicios terapéuticos, así como suministros, equipos médicos y dispositivos que recibe un afiliado a domicilio por prescripción de su médico.

**Servicios de hospicio:** servicios que se proporcionan para ofrecer comodidad y apoyo a los afiliados que, según la valoración de su médico, se encuentran en las últimas etapas (seis meses o menos) de su vida.

**Atención hospitalaria ambulatoria:** atención en un hospital que normalmente no requiere pasar la noche.

**Hospitalización:** ingresar en un hospital o permanecer en el mismo.

**Medicamento necesario:** un servicio proporcionado por un médico o un practicante sanitario licenciado que ayude con un problema de salud, que detenga una enfermedad o una discapacidad o que prolongue la vida.

**Red:** médicos, proveedores de atención médica y hospitales contratados por un plan de salud para ofrecerles servicios de atención médica a los afiliados.

**Proveedor no participante:** consulte PROVEEDOR MÉDICO FUERA DE LA RED

**Proveedor fuera de la red:** proveedor de atención médica que tiene un acuerdo de servicio con AHCCCS, pero que no tiene un contrato con su plan de salud. Es posible que deba hacerse cargo de los costos de atención médica de los proveedores médicos fuera de la red.

**Proveedor participante:** consulte PROVEEDOR MÉDICO DE LA RED

**Proveedor médico de la red:** proveedor de atención médica que tiene un contrato con su plan de salud.

**Servicios de atención médica:** servicios de atención médica proporcionados por un médico acreditado.

**Plan:** consulte PLAN DE SERVICIOS

**Plan de servicios:** descripción escrita de los servicios de salud cubiertos y otras ayudas, que pueden incluir:

- objetivos individuales,
- servicios de apoyo familiar,
- coordinación de cuidados, y
- Planes para ayudar a los afiliados a mejorar su calidad de vida.

**Preautorización:** consulte AUTORIZACIÓN PREVIA

**Autorización previa:** aprobación por parte del plan de salud que puede ser necesaria antes de obtener un servicio. Esto no representa una promesa de que el plan de salud vaya a cubrir los costos del servicio.

**Prima:** monto mensual que paga un afiliado por su seguro de salud. Un afiliado puede tener otros costos de salud, incluido el deducible, los copagos y el coaseguro.

**Cobertura de medicamentos con receta médica:** medicamentos y medicinas con receta médica que paga su plan de salud.

**Medicamentos con receta médica:** medicación solicitada por un profesional de la salud y entregada por un farmacéutico.

**Médico de atención primaria:** médico responsable de la gestión y del tratamiento de la salud de un afiliado.

**Médico de atención primaria (PCP):** médico responsable de la gestión de la atención médica de un afiliado. Un PCP puede ser:

- una persona licenciada como médico alopático u osteopático, o
- un practicante definido como auxiliar médico licenciado, o
- un enfermero practicante certificado.

**Proveedor médico:** persona o grupo que tiene un acuerdo con AHCCCS para brindar servicios a los afiliados de AHCCCS.

**Servicios y dispositivos de rehabilitación:** consulte REHABILITACIÓN

**Rehabilitación:** servicios que ayudan a una persona a recuperar y conservar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria que se han perdido o deteriorado.

**Atención especializada de enfermería:** servicios de asistencia médica especializada proporcionados por enfermeras o terapeutas licenciados en el hogar o en un centro de enfermería.

**Especialista:** médico que ejerce en un área específica de la medicina o que se centra en un grupo de pacientes.

**Atención urgente:** atención médica de una enfermedad, lesión o condición lo suficientemente grave como para necesitar atención inmediata, pero no tan grave como para tener que acudir a una sala de emergencias.

# Definiciones sobre servicios de atención a la maternidad

**Matrona certificada** es una profesional que tiene la certificación del American College of Nurse-Midwives (ACNM) tras un examen de certificación nacional y tiene la licencia para ejercer en Arizona, conforme a la Junta Estatal de Enfermería. Una matrona certificada practica la administración independiente del cuidado a mujeres embarazadas y neonatos, brindando atención antes, durante y después del parto, así como asistencia ginecológica y neonatal, dentro de un sistema de atención médica que ofrece asesoramiento médico, administración colaborativa o administración de remisiones.

**Centros de natalidad independientes** son centros externos o ambulatorios de obstetras, con licencia del ADHS y certificados por la Comisión de Acreditación de Centros de Natalidad Independientes. Estos centros cuentan con enfermeras registradas que brindan asistencia con los servicios de trabajo de parto y alumbramiento, además están equipados para afrontar trabajos de parto y alumbramientos de bajo riesgo y sin complicaciones. Estos centros deben estar cerca y ser afiliados de un hospital de cuidados intensivos para tratar las complicaciones que pudieran surgir.

**Embarazo de alto riesgo** es un embarazo en el que la madre, el feto o el neonato se prevé o está en riesgo de morbilidad o fallecimiento antes o después del parto. El nivel de alto riesgo se determina con el uso de las herramientas estandarizadas de evaluación del riesgo médico de la Medical Insurance Company of Arizona (MICA) o el American College of Obstetricians and Gynecologists (ACOG).

**Matrona autorizada** es una profesional autorizada por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS) para que brinde atención a la maternidad de conformidad con los Estatutos Revisados de Arizona (A.R.S.) Título 36, Capítulo 6, Artículo 7 y del Código Administrativo de Arizona (A.A.C.) Título 9, Capítulo 16 (Este tipo de proveedor médico no incluye las matronas certificadas autorizadas por la Junta de Enfermería como enfermeras practicantes en asistencia al parto o auxiliares médicas autorizadas por la Junta Médica de Arizona).

**Atención a la maternidad** incluye la identificación del embarazo, la atención prenatal, los servicios de parto/alumbramiento y la atención posparto.

La **Coordinación de la atención a la maternidad** está formada por las siguientes actividades relacionadas con la atención a la maternidad: la determinación de las necesidades sociales o médicas de un afiliado mediante la evaluación del riesgo; el desarrollo de un plan de atención

diseñado para abordar estas necesidades; la coordinación de las remisiones del afiliado a los proveedores de servicios médicos y los recursos comunitarios adecuados; el monitoreo de las remisiones para garantizar que se reciban los servicios; y la revisión del plan de atención, según resulte apropiado.

El término **Practicante** hace referencia a los practicantes certificados en asistencia al parto, asistentes del médico y otros practicantes de enfermería. Los asistentes del médico y las enfermeras practicantes se definen en los A.R.S. Título 32, Capítulos 25 y 15 respectivamente.

**Posparto** es el período que comienza el día del parto y finaliza el último día del mes en el que tenga lugar el 57.º día después del parto.

**Atención posparto** es la atención médica que se brinda hasta los 57 días posteriores al parto. Los servicios de planificación familiar están incluidos si los brinda un médico o practicante.

**Asesoramiento previo a la concepción** es el suministro de asistencia y orientación para identificar/reducir los riesgos sociales y mentales, a través de intervenciones preventivas y de control, para mujeres en edad reproductiva que puedan quedar embarazadas, independientemente si están planificando tener un hijo. Este asesoramiento se centra en la detección temprana y el control de factores de riesgo antes del embarazo e incluye las labores para influir en los comportamientos que podrían afectar al feto antes de la concepción. El objetivo del asesoramiento previo a la concepción es garantizar que una mujer está sana antes del embarazo. El asesoramiento previo a la concepción está incluido en la revisión médica preventiva y no incluye pruebas genéticas.

**Atención prenatal** es el servicio médico brindado durante el embarazo, que se compone de tres elementos fundamentales:

- evaluación temprana y continua de los riesgos,
- educación y promoción de la salud, y
- monitoreo, intervención y seguimiento médico

# Aviso de prácticas de privacidad

**ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE ACCEDER A DICHA INFORMACIÓN.**

***LÉALO ATENTAMENTE.***

**Vigente a partir del 01-Jul.-2017**

Si necesita ayuda de traducción o para comprender esta información, llame al 1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, llame al

1-888-788-4408, TTY/TDY: 711.

Los servicios de interpretación se brindan sin costo alguno para usted.

## **Deberes de las entidades cubiertas:**

Arizona Complete Health-Complete Care Plan es una entidad cubierta tal y como se define y se regula en la Ley de Transferencia y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA) de 1996. Por ley, Arizona Complete Health-Complete Care Plan debe mantener la privacidad de su información médica confidencial (PHI), proporcionarle este Aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relativas a su PHI, cumplir los términos del Aviso vigente actualmente y notificarle en caso de que se diera un incumplimiento que pudiera comprometer la seguridad de su PHI.

Este Aviso describe la forma en que podemos utilizar y revelar su PHI. Además, describe sus derechos para acceder, modificar y gestionar su PHI, así como la forma en que puede ejercer dichos derechos. El resto de usos y revelaciones de su PHI no descritos en este Aviso solo se llevará a cabo previa autorización escrita por su parte.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan se reserva el derecho a modificar este Aviso. Nos reservamos el derecho a hacer efectivo el Aviso modificado o revisado para la PHI de la que ya disponemos, así como para la que recibamos en el futuro. Arizona Complete Health-Complete Care Plan revisará y distribuirá este Aviso lo antes posible siempre que se produzca un cambio sustancial en:

- c. Los usos o las revelaciones
- d. Sus derechos
- e. Nuestras obligaciones legales

- f. Otras prácticas de privacidad indicadas en este Aviso

Publicaremos todos los Avisos revisados en el siguiente sitio web de Arizona Complete Health-Complete Care Plan.

<https://www.azcompletehealth.com/privacy-practices.html>

### **Usos y revelaciones autorizados de su PHI:**

A continuación se proporciona una lista de las formas en que podemos utilizar o revelar su PHI sin su permiso u autorización:

7. **Tratamiento.-** Podemos utilizar o revelar su PHI a un médico u otro proveedor de atención médica que le proporcione tratamiento, con el fin de coordinar dicho tratamiento entre los proveedores médicos o para orientarnos al tomar decisiones de autorización previa en relación con sus prestaciones.
- **Pago.-** Podemos utilizar y revelar su PHI para realizar el pago de los beneficios por los servicios de atención médica de los que dispone. Podemos revelar su PHI a otro plan de salud, a un proveedor de atención médica o a otra entidad sujeta a la legislación federal de privacidad para sus propósitos de pago. Las actividades de pago pueden incluir:
  - procesamiento de reclamos
  - determinación de elegibilidad o cobertura de los reclamos
  - emisión de facturas de primas
  - revisión de los servicios por necesidad médica
  - revisión de la utilización de los reclamos
- **Operaciones de atención médica.-** Podemos utilizar y revelar su PHI para llevar a cabo nuestras operaciones de atención médica. Estas actividades pueden incluir:
  - prestar servicios de atención al cliente
  - responder a los reclamos y a las apelaciones
  - facilitar la administración de casos y la coordinación de la atención
  - llevar a cabo revisiones médicas de reclamos y otras evaluaciones de calidad
  - actividades de mejora

En nuestras operaciones de atención médica, podemos revelar su PHI a socios comerciales. Dispondremos de acuerdos por escrito a fin de proteger la privacidad de su PHI con dichos socios. Podemos revelar su PHI a otra entidad sujeta a la legislación federal de privacidad. Asimismo, dicha entidad debe haber establecido una relación con usted para sus operaciones de atención médica. Esto incluye lo siguiente:

- evaluación y actividades de mejora de la calidad
- revisión de la competencia o las calificaciones de los profesionales de atención médica
- administración de los casos y coordinación de la atención
- detección o prevención de fraude, malversación o abuso en la atención médica

- **Revelación de información al plan de salud de grupal/patrocinador del plan.-** Podemos revelar su PHI al patrocinador del plan de salud grupal, como por ejemplo a un empleado u otra entidad que le esté proporcionando un programa de asistencia médica, siempre y cuando el patrocinador haya aceptado ciertas restricciones sobre cómo utilizará o revelará la PHI (por ejemplo, acordar no usar esta información para acciones o decisiones relacionados con el empleo).

### **Otras revelaciones de su PHI permitidas u obligatorias:**

- **Actividades de recaudación de fondos.-** Podemos utilizar o revelar su PHI para actividades de recaudación de fondos, por ejemplo para una fundación benéfica o una entidad similar con el propósito de contribuir a la financiación de sus actividades. Si nos pusiéramos en contacto con usted para actividades de recaudación de fondos, le ofreceremos dejar de participar o dejar de recibir mensajes relacionados en el futuro.
- **Propósitos relacionados con la suscripción del seguro.-** Podemos utilizar o revelar su PHI para propósitos de suscripción del seguro, por ejemplo, para tomar una determinación sobre una solicitud o petición de cobertura. Si utilizáramos o divulgáramos su PHI para propósitos de suscripción del seguro, nunca usaremos ni revelaremos información genética en el proceso.
- **Recordatorios de cita/Alternativas de tratamiento.-** Podemos usar y revelar su PHI para recordarle una cita de un tratamiento y de atención médica con nosotros, o para proporcionarle información sobre las alternativas de tratamiento u otras ventajas y servicios relacionados con la salud, como información sobre cómo dejar de fumar.
- **Como dicta la ley.-** Si la ley federal, estatal o local exigiera usar o revelar su PHI, podemos usarla o revelarla en la medida en que el uso o la revelación respeten y se limiten a las exigencias de dicha ley. Si dos o más leyes o regulaciones rigieran el mismo conflicto de uso o revelación, nos atenderemos a las más restrictivas.
- **Actividades de salud pública.-** Podemos revelar su PHI a una autoridad de salud pública con el objetivo de evitar o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad. Podemos revelar su PHI a la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA) de Estados Unidos , para garantizar la calidad, la seguridad y la eficacia de los productos o los servicios que se encuentran bajo la jurisdicción de la FDA.
- **Víctimas de abuso o abandono.-** Podemos revelar su PHI a una autoridad del gobierno federal, estatal o local, incluidos los servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por la ley para recibir dichos informes, en caso de que tengamos sospechas razonables de que se está produciendo una situación de violencia doméstica, abandono o abuso.
- **Procedimientos administrativos y judiciales.-** Podemos revelar su PHI en procedimientos administrativos y judiciales. También podemos revelar esta información en respuesta a:
  - una orden judicial
  - un tribunal administrativo
  - una orden judicial de comparecencia

- una citación
  - un mandato judicial
  - una petición de presentación de pruebas
  - una petición legal similar
- **Aplicación de la ley.-** Podemos revelar su PHI relevante a las fuerzas policiales cuando se nos pida. Por ejemplo, en respuesta a:
    - una orden judicial
    - un mandato judicial
    - una orden judicial de comparecencia
    - una citación emitida por un funcionario de justicia
    - una citación del gran jurado

También podemos revelar su PHI relevante para identificar o ubicar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida.

- **Médicos forenses, examinadores médicos y directores de funerarias.-** Podemos revelar su PHI a un médico forense o a un examinador médico. Esto podría ser necesario, por ejemplo, para determinar la causa del fallecimiento. Además, podemos revelar su PHI al director de una funeraria, en caso necesario, para que pueda llevar a cabo sus tareas.
- **Donación de órganos, tejidos u ojos.-** Podemos revelar su PHI a las organizaciones de procuración de órganos. Asimismo, podemos revelar su PHI a personas que trabajan en procuración, bancos o trasplante de:
  - órganos cadavéricos
  - ojos
  - tejidos
- **Amenazas contra la salud y la seguridad.-** Podemos usar o revelar su PHI si creemos de buena fe que es necesario para evitar o atenuar una amenaza grave o inminente a la salud o la seguridad de una persona o del público.
- **Funciones especializadas del gobierno.-** Si usted es miembro de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, podemos revelar su PHI según nos lo exijan las autoridades militares. También podemos revelar su PHI:
  - a las autoridades federales de la seguridad nacional
  - a las actividades de inteligencia
  - al Departamento de Estado para tomar determinaciones sobre la conveniencia médica
  - a los servicios de protección del Presidente u otras personas autorizadas
- **Compensación de los trabajadores.-** Podemos revelar su PHI para acatar las leyes relativas a la compensación de los trabajadores o a otros programas similares establecidos por ley que proporcionen beneficios por lesión o enfermedad laboral sin consideración de culpa.
- **Situaciones de emergencia.-** Podemos revelar su PHI en caso de emergencia o, si se encontrara incapacitado o ausente, a un miembro de su familia, amigo íntimo, agencia de ayuda en caso de catástrofe, o a cualquier otra persona previamente identificada por usted. Usaremos nuestro criterio y experiencia profesional para determinar si la



revelación es lo mejor para usted. En tal caso, solo revelaremos la PHI directamente relevante a la persona involucrada en su cuidado.

- **Reclusos.**- Si usted fuese recluso en una institución correccional o se encontrara bajo la custodia de un agente de policía, podremos revelar su PHI a la institución o al agente cuando esa información resulte necesaria para proporcionarle asistencia médica, proteger su salud o seguridad o la de los demás, o para garantizar la seguridad y protección de la institución.
- **Investigación.**- En determinadas circunstancias, podemos revelar su PHI a los investigadores cuando su estudio de investigación médica haya sido aprobado y en él se hayan establecido ciertas garantías para asegurar la privacidad y la protección de su PHI.

## **USOS Y REVELACIONES DE SU PHI QUE REQUIEREN SU AUTORIZACIÓN POR ESCRITO**

Estamos obligados a obtener su autorización escrita para usar o revelar su PHI, con contadas excepciones, para las siguientes causas:

**Venta de la PHI.**- Solicitaremos su autorización escrita antes de realizar cualquier revelación que pudiera considerarse una venta de su PHI, es decir, aquella en la que recibiéramos una compensación por revelarla.

**Marketing.**- Solicitaremos su autorización escrita para utilizar o revelar su PHI para propósitos de marketing con contadas excepciones, como cuando mantengamos comunicaciones publicitarias directamente con usted o cuando le hiciéramos regalos promocionales de valor nominal.

**Notas de psicoterapia.**- Solicitaremos su autorización escrita para usar o revelar cualquier tipo de apunte que hayamos podido obtener durante la psicoterapia, con contadas excepciones, como ciertas funciones relacionadas con los tratamientos, pagos u operaciones de atención médica.

## **DERECHOS INDIVIDUALES**

Los siguientes son sus derechos en lo que respecta a su PHI. Si desea hacer uso de cualquiera de ellos, póngase en contacto con nosotros sirviéndose de la información que encontrará al final de este Aviso.

- **Derecho a revocar una autorización.**- Puede revocar su autorización en cualquier momento (siempre por escrito). Dicha revocación será eficaz de forma inmediata, salvo en el caso de que ya hayamos llevado a cabo acciones basándonos en la autorización con carácter previo a la recepción de su revocación escrita.
- **Derecho a solicitar restricciones.**- Tiene derecho a solicitar restricciones sobre el uso y la revelación de su PHI para tratamiento, pago u operaciones de atención médica, así como las revelaciones a personas involucradas en su cuidado o pago de su cuidado, como

miembros de su familia o amigos cercanos. Su solicitud debe establecer las restricciones que solicita e indicar a quiénes se aplican. No estamos obligados a aceptar esta solicitud. Si lo hiciéramos, acataremos su solicitud de restricción, a menos que la información fuese necesaria para proporcionarle un tratamiento de emergencia. Sin embargo, restringiremos el uso o la revelación de su PHI para los pagos o las operaciones de atención médica a un plan de salud cuando haya pagado el servicio o artículo en su integridad corriendo usted con dichos gastos.

- **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales.**- Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted en relación con su PHI por medios o a ubicaciones alternativos. Este derecho solo será de aplicación si la información pudiera ponerle en peligro en el caso de que no se comunicara por la ubicación o medio alternativo solicitado. No tiene que explicar el motivo de su solicitud, pero sí debe indicar que la información podría ponerle en peligro si no se cambiara la ubicación o medio de comunicación. Respetaremos su solicitud si es razonable y especifica la ubicación o el medio alternativo donde prefiere que le enviemos su PHI.
- **Derecho al acceso y a recibir una copia de su PHI.**- Tiene derecho, con contadas excepciones, a consultar u obtener copias de su PHI contenida en un grupo designado de registros. Puede solicitar que aportemos las copias en un formato diferente a las fotocopias. Usaremos el formato que nos solicite, excepto que sea inviable en la práctica. Debe realizar una solicitud por escrito para poder acceder a su PHI. Si denegáramos su solicitud, le facilitaremos una explicación por escrito y expondremos si los motivos de la denegación son o no revisables y, en su caso, cómo solicitar dicha revisión.
- **Derecho a modificar su PHI.**- Tiene derecho a solicitar que modifiquemos o cambiemos su PHI si cree que contiene información incorrecta. Su solicitud debe realizarse por escrito y explicar el motivo del cambio. Podemos denegar su solicitud por ciertos motivos, por ejemplo si no somos nosotros los autores de esa información y el creador tiene capacidad de modificarla. Si denegáramos su solicitud, le facilitaremos una explicación por escrito. Puede responder con una declaración en la que haga constar su desacuerdo con nuestra decisión y nosotros adjuntaremos dicha declaración a la PHI de la que ha solicitado la modificación. Si aceptáramos su solicitud para modificar la información, haremos lo posible por informar del cambio a los demás, incluidas las personas que usted especifique, y por incluir dichas modificaciones en cualquier revelación futura de la información.
- **Derecho a recibir un informe de las revelaciones realizadas.**- Tiene derecho a recibir una lista de los casos en los que, durante los últimos seis años, nosotros o nuestros socios empresariales hayan revelado su PHI. Esto no será de aplicación para la revelación con fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica, ni a revelaciones que haya autorizado o a otras actividades en particular. Si solicitara este informe más de una vez en un año, podremos cobrarle una tarifa razonable proporcional a los costos para responder a estas solicitudes adicionales. Le aportaremos más información sobre nuestras tarifas en el momento en que realice la solicitud.
- **Derecho a presentar un reclamo.**- Si considera que hemos infringido su derecho de privacidad o nuestras propias prácticas a este respecto, puede presentarnos un reclamo

por escrito o por teléfono usando la información de contacto que encontrará al final de este Aviso.

Asimismo, podría presentar un reclamo ante el Secretario de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. enviando una carta a la dirección 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamando al 1-800-368-1019, (TTY: 1-866-788-4989) o visitando [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/).

**NO TOMAREMOS MEDIDAS CONTRA USTED POR PRESENTAR UN RECLAMO.**

- ***Derecho a recibir una copia de este Aviso.-*** Puede solicitar una copia de nuestro Aviso en cualquier momento usando la información de contacto que consta al final del documento. Si recibe este Aviso en nuestro sitio web o por correo electrónico, también tiene derecho a solicitar una copia en papel.

### **INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Si tiene alguna otra duda sobre este Aviso, sobre nuestras prácticas de privacidad relativas a su PHI o sobre cómo ejercer sus derechos, puede ponerse en contacto con nosotros por escrito o por teléfono usando la información de contacto que aparece a continuación.

**Arizona Complete Health-Complete Care Plan  
Attn: Privacy Official  
1870 W. Rio Salado Parkway  
Tempe, AZ 85281**