

Asociación de Niños de Arizona

Derechos del Cliente, Responsabilidades y Procedimiento de Queja del Cliente Servicios Clínicos de Salud del Comportamiento

Todos los clientes individuales y sus familias tienen el derecho de recibir esta declaración en su primer idioma, a que se les explique completamente y de recibir asistencia con el procedimiento de quejas cuando se solicite. Asistencia adicional será obtenida, cuando sea necesaria, para las personas con discapacidad auditiva y del habla. Los clientes tienen el derecho de recibir asistencia por miembros de la familia, representante asignado, u otro individual con el entendimiento, protector, o ejecutor de los derechos del cliente. Si está inscrito en el Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) como una persona que padece una enfermedad mental grave, el cliente también tiene derecho a recibir asistencia de defensores de los derechos humanos proporcionada por AHCCCS o la persona designada por AHCCCS para comprender, proteger o ejercitar la responsabilidad del cliente.

En la Asociación de Niños de Arizona la palabra “cliente” se usa en lugar de “paciente”. Los clientes de la Asociación de Niños de Arizona (AzCA) tienen los siguientes derechos:

1. De ser tratado con dignidad, respeto y consideración; el cual incluye cortesía, respeto de la cultura, psicosocial, espiritual y valores personales, creencias y preferencias y su derecho a la libre determinación;
2. No debe ser sujeto de:
 - a. Abuso;
 - b. Negligencia;
 - c. Explotación;
 - d. Coerción;
 - e. Manipulación;
 - f. Abuso sexual;
 - g. Agresión sexual;
 - h. Restricción o reclusión;
 - i. Represalias por someter una queja a cualquier entidad; AzCA no despedirá o discriminará, de ninguna manera, a ningún cliente por quien, o en cuyo nombre, se haya presentado una queja o que haya participado en un proceso de investigación de quejas; o
 - j. Apropiación indebida de propiedad personal y privada por parte de un empleado, voluntario o pasante de AzCA;

1

3. A ningún cliente y / o padre / tutor se le negarán los beneficios de, o será objeto de discriminación de otra manera, o se le excluirá de la participación en programas y actividades provistos por (AzCA) por motivos de:

1

- a. raza,
 - b. color,
 - c. etnicidad,
 - d. origen nacional,
 - e. cultura,
 - f. idioma,
 - g. género,
 - h. edad,
 - i. orientación / preferencia sexual,
 - j. identidad y expresión de género,
 - k. discapacidad,
 - l. diagnóstico,
 - m. estado civil,
 - n. religión,
 - o. estado de veterano,
 - p. u otro estado de protección, o
 - q. manera de habilidad de pago;
4. Recibir un tratamiento que apoye y respete la individualidad, las opciones, las fortalezas y las habilidades del cliente;
 5. Recibir privacidad en el tratamiento y cuidado de las necesidades personales;
 6. Excepto en una emergencia, de dar consentimiento para tratamiento y servicios;
 7. Rechazar o retirar el consentimiento para el tratamiento y los servicios antes de que se inicie el tratamiento;
 8. Ser informado de las alternativas a un medicamento psicotrópico propuesto y los riesgos asociados y las posibles complicaciones de un medicamento psicotrópico propuesto;
 9. De ver su propio expediente médico cuando sea pedido por escrito en acuerdo con A.R.S. §§ 12-2293, 12-2294, 12-2294.01, 36-507(3), 36-509 y 36-3283(D); y también puede solicitar enmiendas, obtener copias y recibir un informe de las divulgaciones con respecto a su propia información clínica / de servicio según lo permita la ley y el código administrativo aplicables;
 10. Proporcionar consentimiento por escrito para la divulgación de los registros médicos y / o financieros del cliente, excepto según lo permitido en A.R.S. §§ 12-2292, 12-2294, 12- 2294.01, 36-509 y 36-3283 (D);
 11. De recibir una remisión para otra institución del cuidado de la salud si AzCA no está autorizado o no puede proveer los servicios de salud físicos o servicios de salud del comportamiento necesarios para el cliente; los clientes también pueden solicitar la opinión de consultantes de fuera por su propia cuenta, o solicitar el repaso del caso de su plan de tratamiento, pero, AzCA reserva el derecho de prescribir al programa del tratamiento que considere apropiado para el cliente;

12. A la participación informada en el desarrollo o en las decisiones relacionadas con el tratamiento, la atención y los servicios;
13. De estar informado de la póliza de AzCA y directivas del cuidado de la salud;
14. De estar informado del procedimiento de quejas y agravio;
15. Dar su consentimiento para las fotografías del cliente antes de que el cliente sea fotografiado, excepto como parte del proceso de admisión para fines administrativos y de identificación de AzCA, según lo dispuesto por A.R.S. § 36-507 (2). Ser informado y dar su consentimiento cuando se utilizarán grabaciones de audio o video en el proceso de tratamiento, incluido cómo y con qué propósito se usarán dichas grabaciones, y cómo y cuándo se destruirán dichas grabaciones, excepto las grabaciones de video utilizadas con fines de seguridad que se mantienen sólo de forma temporal. Los clientes pueden rescindir este consentimiento para fotografiar, grabar o filmar utilizado por la agencia de cualquier manera interna o externa, excepto como se indicó anteriormente; AzCA se reserva los mismos derechos a ser informado cuando un cliente o tutor desee grabar en audio o video cualquier servicio;
16. Participar o negarse a participar en investigaciones o tratamientos experimentales;
17. Recibir ayuda de un miembro de la familia, representante u otra persona para comprender, proteger o ejercer los derechos del cliente;
18. Ser informado de todas las tarifas que el cliente debe pagar y de las políticas y procedimientos de reembolso de la agencia, las consecuencias de la falta de pago y las limitaciones, si las hubiera, impuestas a la duración del servicio por fuentes de financiación externas antes de recibir el servicio, a excepción de un servicio de salud conductual proporcionado a un cliente que experimenta una situación de crisis; y
19. De ser libre de despido o transferencia, o amenaza de despido o transferencia por razones no relacionadas a las necesidades del tratamiento del cliente, excepto como establecido en un acuerdo de fianza firmado por el cliente o los padres, guardián, custodio o agente del cliente.

Las responsabilidades del cliente incluyen:

1. El proveer información relevante como base para recibir los servicios y el participar en decisiones de los servicios;
2. Solicitar aclaraciones o información adicional si no comprende los servicios o tratamientos que se brindan o describen en su plan de tratamiento; y
3. Notificar a AzCA de cualquier cambio de dirección, número de teléfono, información de seguro y elegibilidad para seguro.

Además de los derechos y responsabilidades del cliente enumerados anteriormente, el cliente también tiene derecho a conocer los derechos otorgados a la Asociación de Niños de Arizona (AzCA), que incluyen el derecho a:

1. Aceptar a clientes que puedan utilizar y beneficiar de sus servicios;

2. Dar de alta a cualquier cliente con un aviso razonable cuando AzCA determina que ya no puede proporcionar un programa de tratamiento de manera efectiva y / o la conducta del cliente pone en peligro su seguridad o la de los demás. Cualquier expectativa de comportamiento adicional específica del programa será proporcionada al cliente al momento de la admisión; y
3. Ser informado de las expectativas con respecto a la conducta de comportamiento que podría resultar en la terminación de los servicios, incluido el comportamiento o amenazas de comportamiento que ponen en peligro la seguridad de ellos mismos o de otros, intoxicación y comportamiento destructivo.
4. Ser informado cuando un participante (cliente, tutor, o tercera persona, etc.) desee servicios de grabación de audio o video. AzCA no permite que los servicios sean grabados por el participante. AzCA se reserva el derecho de discontinuar los servicios si el participante se niega a dejar de grabar según la directiva de los miembros del personal.

CONFLICTO DE ATENCIÓN

Cuando existen diferencias en los procesos de planificación de servicios, procedimientos, cuestiones de admisión, alta y transferencia y otras opciones entre el personal mismo, o entre el tutor, los familiares, la fuente de referencia o el cliente y el equipo de servicio, el conflicto se dirige al director del programa correspondiente. Si el problema no se resuelve a nivel del Director del Programa, se enviará al Director Ejecutivo (CEO). La decisión a este nivel es definitiva. Cada cliente tiene derecho a solicitar la opinión de un consultor a su cargo.

MÁS INFORMACIÓN

Los clientes tienen derecho a revisar la siguiente información en la agencia del Departamento de Servicios de Salud de Arizona:

- Código Administrativo de Servicios de Salud de Arizona, Título 10;
- el informe de la inspección más reciente de las instalaciones realizada por el Departamento de Servicios de Salud;
- cualquier plan de corrección en vigor según lo requiera el Departamento; y
- cualquier otro plan de corrección en vigor según lo requiera cualquier organismo de acreditación de la agencia.

Si el titular de la licencia ha presentado un informe de inspección de una agencia de acreditación reconocida a nivel nacional en lugar de que el Departamento realice una inspección, el informe de inspección más reciente realizado por la agencia de acreditación reconocida a nivel nacional.

Para obtener más información sobre sus derechos y responsabilidades, es posible que desee revisar la Declaración de derechos y responsabilidades desarrollado por la Comisión Asesora del Presidente sobre la Protección de los Consumidores y Calidad en la Industria del Cuidado de la Salud.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Paso uno: Dentro de los 2 días hábiles posteriores a la recepción de una solicitud de un cliente para utilizar el procedimiento de queja, el terapeuta u otro personal que reciba la queja la documentará en el Formulario de informe de incidente y adjuntará cualquier información adicional del cliente. En este momento, el cliente también

recibe otra copia de este procedimiento de queja.

- a. Se implementa el Proceso de Reporte de Incidente: el cliente y los nombrados en la queja deben reunirse dentro de los 5 días hábiles de haber iniciado el Reporte de Incidente para intentar su resolución. Si se resuelve, no es necesario realizar ninguna otra acción. La documentación al respecto se ingresará o se adjuntará al Informe de incidente, se ingresará en el registro y se entregará al cliente.
- b. Si el cliente no está satisfecho con los resultados del paso uno, solicitará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reunión anterior, proceder al Paso Dos. La solicitud se dirige al Director del Programa.

Paso Dos: Dentro de los 7 días hábiles siguientes a la solicitud del cliente, el Director del Programa revisará la queja, brindará la oportunidad de que el reclamante sea escuchado y responderá, por escrito, al cliente e incluirá una copia de la respuesta en el expediente del caso. Si el cliente no está satisfecho con los resultados del Segundo paso, solicitará por escrito, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la carta anterior, que se proceda al Tercer paso. La solicitud se dirige al Oficial de Cumplimiento y Director de Calidad (CODQ).

Paso tres: Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud del cliente, el CODQ revisará la queja y responderá, por escrito, al cliente con una copia de la respuesta en el expediente del caso. Si el cliente no está satisfecho con el paso tres, solicitará, por escrito, dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la carta anterior, proceder al paso cuatro. La solicitud está dirigida al Director Ejecutivo.

Paso Cuatro: Dentro de los 14 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud del cliente, el Director Ejecutivo revisará y abordará la queja. Las conclusiones del Director Ejecutivo son definitivas y se comunicarán al cliente por escrito. *

El Oficial de Cumplimiento y Director de Calidad (CODQ) resumirá y presentará datos agregados al Comité de Cumplimiento trimestralmente y al Comité de Programa de la Junta Directiva anualmente, para su revisión y recomendaciones.

* Las quejas también pueden dirigirse a lo siguiente y/o a cualquier otra fuente de financiamiento relacionada con su servicio, incluido el Plan de Salud de AHCCCS aplicable (ver a continuación):

Arizona Department of Health Services / Departamento de Servicios de Salud de Arizona Bureau of Medical Facilities Licensing / Oficina de Licencias de Instalaciones Médicas:

150 N. 18th Ave. Suite 450, Phoenix, AZ 85007

Telephone (602) 364-3030 Fax: (602) 364-4801

Online: <https://app3.azdhs.gov/PROD-AZHSComplaint-UI>

Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) División de la defensa Cuidado de la Salud y Promoción

Sitio Web: <https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/>

701 E. Jefferson St., Phoenix, AZ 85034 Teléfono: 800-421-2124 or (602) 364-4585

Arizona Center for Disability Law: / Centro de Arizona para la Ley de Discapacidades: Phoenix:

5025 E. Washington St., Ste. 202, Phoenix, AZ 85034
(602) 274-6287 (800) 927-2260
FAX: (602) 274-6779
Email: center@disabilitylaw.org

Tucson:
177 North Church Ave., Ste. 800, Tucson, AZ 85701
(520) 327-9547 (Voice) (800) 922-1447
FAX: (520) 884-0992

AHCCCS Complete Care Health Plans: / Planes de salud de AHCCCS Complete Care:

Plan de Salud	Número de teléfono	Sitio web	Dirección
Arizona Complete Health	(888) 788-4408 TTY – 711	https://www.azcompletehealth.com/contact-us.html	333 E Wetmore Rd., Ste. 500 Tucson, AZ 85705
Banner University Family Care	(800) 582-8686 TTY – 711	https://www.bannerufc.com/acc/about-us/contact-us	5255 E. Williams Circle, Ste 2050 Tucson, AZ 85711
Molina Complete Care	(800) 424-5891 TTY - 711	https://www.molinahealthcare.com/members/common/en-US/abtmolina/compinfo/contactus-az.aspx	4801 E Washington St Ste 100, Phoenix, AZ 85034
Mercy Care	(602) 263-3000 (800) 624-3879 TTY/TDD- 711	https://www.mercycareaz.org/contact-us.html	4750 S 44 th Pl., Ste. 150, Phoenix, AZ 85040
Blue Cross Blue Shield of Arizona Health Choice	(800) 322-8670 TTY - 711	https://www.azblue.com/contact-us	8220 N 23 rd Ave. Phoenix, AZ 85021
United Healthcare Community Plan	(800) 348-4058 TTY – 711	https://www.uhc.com/communityplan/contact-us/medicaid	1 E Washington St., Ste. 900 Phoenix, AZ 85004