

Asistencia Especial es un término utilizado para describir apoyos adicionales reservados para personas con una enfermedad mental grave quienes son determinados por el equipo clínico o de hospitalización y cumplen con criterios específicos.

Para determinar que necesita asistencia especial, un miembro debe:

- Estar determinado a tener una enfermedad mental grave (SMI); y,



- **Incapaz de comunicar preferencias y / o participar eficazmente en el proceso de Servicio Individual y / o Planificación del Alta, el proceso de quejas y / o apelaciones; y,**



- No poder comunicar preferencias y / o participar efectivamente en la planificación del tratamiento debido a **UNA** de estas condiciones específicas:
 - o Una capacidad cognitiva / capacidad intelectual
 - o Una barrera del idioma que no puede ser abordada por un traductor / intérprete
 - o Una condición médica (incluyendo síntomas psiquiátricos); y / o
 - o Un tribunal de Arizona ha determinado la tutela legal completa y permanente para el miembro



Si el equipo determina que una persona necesita Asistencia Especial, un Representante Designado será identificado por el equipo y / o miembro. **Un Representante Designado** puede ser un:

- Miembro de la familia o miembro de la familia elegido
- Un amigo personal cercano que interactúa regularmente con el miembro, o
- Guardián legal designado por el tribunal.

Si no se identifica a nadie como dispuesto o capaz de cumplir el papel del Representante Designado, se asignará a un Representante de la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS como Representante Designado.

Un representante Designado:

- Trabaja con un miembro y el equipo de salud del comportamiento.
- Puede tomar decisiones para un miembro si el representante designado también es un tutor designado por el tribunal.
- Brinda apoyo adicional y educación sobre los servicios disponibles para miembros;
- Asegura que la voz y la elección del miembro se reflejen en todos los aspectos del proceso de planificación del tratamiento.

Un Representante Designado protege los derechos del miembro durante:

- Planificación del servicio
- Planificación del alta del tratamiento hospitalario, y
- El proceso de quejas o investigación de SMI, y
- El proceso de apelación de SMI.

La Asistencia Especial es un apoyo para los miembros que de otra manera no podrían abogar por sí mismos.

El Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) se compromete a garantizar la disponibilidad de atención médica oportuna y de calidad. Si conoce a un miembro de AHCCCS que no puede acceder a los servicios de salud, o si le preocupa la calidad de la atención, llame al número de Servicios al Miembro de su plan de atención médica de AHCCCS. Si su inquietud no se resuelve, llame a la Unida de Resolución Clínica de AHCCCS al 602-364-4558 o al 1-800-867-5308.

Contactos de los Planes de Salud de AHCCCS

| CUIDADOS AGUDOS DE AHCCCS/PLANES DE SALUD INTEGRADOS | |
|---|--|
| Arizona Complete Health - Complete Care Plan Servicio al Cliente 1-888-788-4408 www.azcompletehealth.com/completecare | Mercy Care Servicio al Cliente 1-800-624-3879 www.mercycareaz.org |
| Care 1st Health Plan Servicio al Cliente 1-866-560-4042 www.care1staz.com | Molina Complete Care Servicio al Cliente 1-800-424-5891 www.mccofaz.com |
| Banner – University Family Care Servicio al Cliente 1-800-582-8686 www.bannerufc.com/acc | United Healthcare Community Plan Servicio al Cliente 1-800-348-4058 www.uhccommunityplan.com |
| Health Choice Arizona Servicio al Clientes 1-800-322-8670 www.healthchoiceaz.com | Mercy Care Department of Child Safety Comprehensive Health Plan Servicio al Cliente 1-833-711-0776 mercycareaz.org/members/chp-members |

| PLANES DE SALUD DE CUIDADO A LARGO PLAZO (CONTRATISTAS DEL PROGRAMA) | |
|--|--|
| Banner – University Family Care LTC Servicio al Cliente 1-833-318-4146 www.bannerufc.com | Mercy Care LTC Servicio al Clientes 1-800-624-3879 www.mercycareaz.org |
| United Healthcare LTC Servicio al Cliente 1-800-293-3740 www.uhccommunityplan.com | Department of Economic Security/ Division of Developmental Disabilities (DES/DDD) Servicio al Cliente 1-844-770-9500 www.azdes.gov/ddd/ |

| AHCCCS COMPLETE CARE - REGIONAL DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO (RBHA) | | |
|--|--|--|
| Arizona Complete Health - Complete Care Plan RBHA Servicio al Cliente 1-888-788-4408 www.azcompletehealth.com/completecare | Mercy Care RBHA Servicio al Cliente 1-800-564-5465 www.mercycareaz.org | Care1st ACC-RBHA Servicio al Clientes 1-866-560-4042 www.care1staz.com |