

## Proceso de Apelación para Individuos Determinados a Tener una Enfermedad Mental Grave

El proceso de apelación de SMI está disponible para individuos que están determinados a tener una Enfermedad Mental Grave (SMI) ya individuos que disputan una determinación de elegibilidad de SMI. Este folleto cubre quién puede presentar una apelación, qué asuntos pueden ser apelados y los pasos involucrados en el proceso. Las reglas del proceso de apelación están en el Código Administrativo de Arizona, Título 9, Capítulo 21, Sección 401, disponible en [www.azsos.gov/public\\_services/Title\\_09/9-21.htm](http://www.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.htm). Además, las secciones GA 3.3 y 3.5 de la AHCCCS / DHCAA Policy & Procedures en <https://www.azahcccs.gov/shared/Downloads/MedicalPolicyManual/320R.pdf> pueden ser útiles.

### ¿Quién puede presentar una apelación?

El individuo que solicita o recibe servicios o su guardian, representante designado o proveedor de servicios puede presentar una apelación (R9-21-401 (D)).

### ¿Qué se puede apelar?

- Determinación de elegibilidad de SMI
- Contenido del Plan de Servicios Individual o Plan para Dar de Alta.
- Negación de servicio
- Reducción, suspensión o terminación de un servicio
- Tasas tasadas al individuo o la denegación de una exención de cuota
- Denegación de pago por un servicio
- Otros, según la ley R9-21-401(C)

### ¿Cómo se presentan las apelaciones?

Las apelaciones se presentan notificando a la Autoridad Regional de Salud Conductual (RBHA) \* Oficina de Quejas y Apelaciones o contratista-oral o por escrito- la decisión, informe, plan o acción que se recurre con una breve declaración de los motivos de la apelación, generalmente dentro de los 60 días \*\* de la decisión o evento. (R9 - 21 - 401 (D)).

- Lo mejor es presentar una apelación por escrito en el formulario de apelación / queja (disponible en el proveedor o RBHA, contratista o en el sitio web de OHR).
- Si una apelación es presentada después de que el plazo de apelación ha pasado, puede ser aceptada por una buena causa; sin embargo, la RBHA o contratista tiene el derecho de negarse a aceptar una apelación tardía (R9-21-401 (D)).
- Si la RBHA o contratista rechaza la apelación, el individuo puede, dentro de los 10 días del recibir la negativa del RBHA o contratista, solicitar una Revisión Administrativa de la decisión en la Oficina de Quejas y Apelaciones de AHCCCS/DHCAA.
- **Recuerde:** La RBHA, contratista y/o el proveedor no puede tomar represalias (castigar) a una persona que decida ejercer el derecho de apelar.

### ¿Cuáles son los Pasos del Proceso de Apelación?

- **Primer paso: Conferencia informal con el RBHA o Contratista (R9-21-401 (E))**
- Después de recibir y aceptar una apelación, la RBHA o contratista establecerá y sostendrá una conferencia informal con el individuo y el proveedor para tratar de resolver los asuntos en disputa.
- Si las cuestiones en disputa no se resuelven a través de la conferencia y las cuestiones en disputa no se relacionan con la elegibilidad del individuo para los servicios de SMI, el asunto será enviado a AHCCCS / DHCAA para una segunda conferencia informal.
- Una persona tiene la opción de renunciar a la conferencia informal de AHCCCS / DHCAA, lo que da como resultado que la apelación se dirija a una audiencia administrativa en la Oficina de Audiencia Administrativa (OAH).
- Si el tema en apelación es elegibilidad para los servicios de SMI, no hay una segunda conferencia informal. En lugar, el individuo puede solicitar una audiencia administrativa.

### Segundo paso: Audiencia informal con ADHS/DBHS (R9-21-401(F))

- AHCCCS / DHCAA llevará a cabo una conferencia informal previa notificación de que la apelación no se resolvió en la conferencia informal RBHA (a menos que el individuo renuncie a una conferencia informal con AHCCCS / DHCAA, o el asunto en apelación sea elegible para servicios SMI).
- Si los problemas en disputa no se resuelven a través de la conferencia informal de AHCCCS / DHCAA, la persona puede solicitar una audiencia administrativa.

### Tercer paso: Audiencia Administrativa (R9-21-401(G))

- En la audiencia administrativa, el individuo y la parte contraria tienen el derecho de presentar cualquier evidencia relevante a los asuntos bajo apelación y de llamar y interrogar a los testigos.
- Al concluir la audiencia, el oficial de la audiencia deberá preparar y distribuir una decisión escrita y propuesta basada en la evidencia presentada en la audiencia a AHCCCS / DHCAA.
- AHCCCS / DHCAA luego tomará una decisión final por escrito, basada en los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del funcionario de audiencias.

### Acciones Adicionales Disponibles Después de la Audiencia Administrativa

- Si el individuo no está de acuerdo con la decisión de AHCCCS / DHCAA que se emitió después de la audiencia administrativa, el individuo puede:
  - ◊ Archivo para una nueva audiencia o revisión de la decisión (R9-21-401 (J)); o
  - ◊ Apelar la decisión ante la Corte Superior, que puede afirmar, revertir, modificar o anular y reenviar la decisión (A.R.S. §12-910).
- Si el individuo solicita una nueva audiencia o una revisión de la decisión y no está satisfecho con la decisión sobre la revisión o la nueva audiencia, la persona puede apelar esa decisión ante la Corte Superior

## Aspectos Adicionales del Proceso de Apelación

### ¿Continuarán los servicios durante el proceso de apelación para las personas determinadas a tener una enfermedad mental grave?

Los servicios de un individuo continúan durante el proceso de apelación cuando una apelación es presentada a tiempo, a menos que (R9-21-401 (A)):

- Un médico calificado determina que la modificación o terminación es necesaria para evitar una amenaza seria o inmediata a la salud o la seguridad del individuo; o
- El individuo o guardián del individuo llegara a un acuerdo por escrito a la modificación o terminación de servicios.

### ¿Puede una apelación ser acelerada?

Una apelación puede ser acelerada a petición si:

- Implica la denegación o terminación de crisis o servicios de emergencia;
- Implica la denegación de admisión o la terminación de los servicios de hospitalización; o
- El individuo puede demostrar una buena causa para apoyar la necesidad de una apelación acelerada (R9-21-401 (H)).

### ¿Existen disposiciones especiales para los servicios del Título XIX?

En lugar del proceso de apelación SMI estándar, las personas que tienen el estatus del Título XIX (cobertura AHCCCS) pueden usar el proceso de apelación TXIX para las decisiones relacionadas con los servicios TXIX (R9-21-401 (I)).

### ¿Existen disposiciones especiales para la Autoridad Regional de Salud del Comportamiento (RBHA) Tribal o Sistema de Cuidado a Largo Plazo Tribal de Arizona (ALTCS)

Aunque las apelaciones normalmente se presentan ante la RBHA o el contratista, las apelaciones relacionadas con una RBHA tribal y ALTCS tribales deben ser archivadas y procesadas por la Oficina de Arbitraje y Apelaciones de AHCCCS /OALS.

## ¿Cómo contactarnos?

### Oficina en Flagstaff

877-744-2250 (línea gratuita)  
928-214-8231  
2717 North Fourth Street  
Suite 130  
Flagstaff, Arizona 86004

### Oficina en Phoenix

800-421-2124 (línea gratuita)  
602-364-4585  
701 East Jefferson Street MD9005  
Phoenix, AZ 85034

### Oficina en Tucson

877-524-6882 (línea gratuita)  
520-770-3100  
400 W. Congress, Suite 118  
Tucson, AZ 85701

### Sitio Web

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

La Oficina de Derechos Humanos (OHR) es parte de la División de Cuidado de Salud, Abogacía y Adelanto de AHCCCS. La OHR provee apoyo a individuos determinados a tener una Enfermedad Mental Seria (SMI) para ayudarles a entender, proteger y ejercer sus derechos, facilitar la auto-promoción a través de la educación y obtener acceso a servicios de salud mental en el sistema de salud mental fundado con fondos públicos en Arizona.



## División de Cuidado de Salud, Abogacía y Adelanto

## Visión General del Proceso de Apelación Para las Personas Determinadas a Tener una Enfermedad Mental Grave

La Oficina de Derechos Humanos publica otros documentos de auto-defensa sobre diversos temas. Puede descargarlos desde nuestro sitio web o llamar a nuestra oficina para solicitar una copia.

La intención de este folleto es proveer información general a las personas que están determinado a tener una Enfermedad Mental Seria en el sistema público de salud mental de Arizona con respecto a sus derechos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento individual. Además, la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS / DHCAA no es un bufete de abogados.