

**La intención de este documento educativo es proporcionar información general a las personas que tienen una Enfermedad Mental Grave en el sistema público de salud conductual de Arizona con respecto a sus derechos mientras están hospitalizados en un centro de salud mental. No pretende ser un sustituto de la orientación o asesoramiento individual. Además, la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS / DCAIR no es una firma de abogados.**

### Sus Derechos - Mientras esté hospitalizado/a

Como una persona determinada a tener un SMI, usted tiene varios derechos. El documento educativo de la Oficina de Derechos Humanos "Sus Derechos" describe estos y el Código Administrativo de Arizona Título 9, Capítulo 21 los enumera en su totalidad [https://apps.azsos.gov/public\\_services/Title\\_09/9-21.pdf](https://apps.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.pdf). Los derechos relacionados con estar en un centro psiquiátrico para pacientes internados incluyen, entre otros:

- Derecho a usar su propia ropa y mantener y usar sus pertenencias personales.\*\*
- Derecho a un acceso razonable a un teléfono y la oportunidad de hacer y recibir llamadas telefónicas confidenciales.\*\*
- Derecho irrestricto a enviar y recibir correo sin censura y sin abrir y a recibir papelería y franqueo en cantidades razonables.\*\*
- Derecho a visitar y ser visitado por otros.\*\*
- Derecho a dar su consentimiento informado para medicamentos (a menos que esté bajo una orden de corte de tratamiento (COT) o debido a una emergencia, cuando el personal puede obligarlo a tomar un medicamento; consulte la sección Aislamiento y restricción para obtener más información).
- Derecho a estar libre de medicamentos innecesarios o excesivos.
- Derecho a no sufrir discriminación ilegal por motivos de raza, credo, religión, sexo o discapacidad física o mental.
- Derecho a ser informado de sus derechos en un idioma y en los términos que mejor entienda.
- Derecho a ser asistido (a su propio costo) por un abogado o representante designado y el derecho a reunirse en privado.

\* A menos que esté bajo una tutela general o limitada, el tribunal puede dejar algunos derechos en su lugar y quitar otros. Mire la orden judicial específica sobre la tutela para más detalles.

\*\* Tenga en cuenta que la instalación puede imponer restricciones razonables a estos derechos.

### Libertad de Abuso y Negligencia y de Aislamiento y Restricción

[\(R9-21-202 & 204\)](#)

#### Abuso y Negligencia

- El personal debe protegerlo del abuso (físico, mental y verbal), negligencia, explotación, maltrato y explotación comercial.
- El personal no puede usar el castigo corporal o la fuerza irrazonable.

#### Aislamiento y Restricción

- Solo puede estar aislado (colocado en una habitación de la que no puede salir) y / o restringido (atado con correas o sujetado físicamente o con medicamentos para controlar el comportamiento / restringir el movimiento temporalmente) en circunstancias limitadas.
- Tiene derecho a estar libre de aislamiento o restricción a menos que esté en peligro inmediato para usted u otros.
- Antes de ser recluso o restringido, el personal debe probar todas las alternativas menos restrictivas, razonables y disponibles.
- La reclusión o la restricción nunca se pueden usar como una conveniencia para el personal o para disciplinar, coaccionar o tomar represalias
- Mientras está en restricción o reclusión, el personal debe monitorearlo, examinarlo personalmente cada 15 minutos y darle comidas y descansos en el baño según sea necesario.
- Debe ser liberado de la reclusión o restricción tan pronto como el peligro inmediato para su seguridad o la seguridad de los demás haya pasado.

### Evaluación y Tratamiento Ordenada por la Corte

[\(R9-21-211 & 501-506\)](#)

En Arizona, la ley permite que una persona sea retenida en contra de su voluntad para una evaluación de salud mental (COE) o tratamiento (COT), si la persona es, debido a una enfermedad mental:

- Un peligro para uno mismo (DTS),
- Un peligro para los demás (DTO),
- Gravemente discapacitado: incapaz de atender las necesidades básicas (TAG),
- Discapacidad persistente o aguda (PAD): es probable que sufra daños mentales o físicos graves debido a un juicio deficiente causado por una afección de salud mental (PAD)

Si está internado bajo COE / COT, debe tener la opción de ser evaluado y / o tratado voluntariamente a menos que un tribunal haya ordenado lo contrario.

Otros derechos mientras está internado bajo COE / COT:

- Tiene derecho a una evaluación independiente.
- Tiene derecho a un abogado que lo defienda en el proceso COT.
- Tiene derecho a una audiencia antes de ser ordenado por el tribunal para el tratamiento en el que tiene derecho:  
Estar presente y testificar  
Para presentar evidencia y cuestionar a otros testigos (generalmente hecho por su abogado)
- Cuando está bajo COT, tiene derecho a solicitar una revisión judicial cada 60 días.

### Planificación de Alta (ITDP)

[\(R-9-21-312\)](#)

- Toda persona con un SMI en un centro para pacientes hospitalizados debe tener un Plan de Tratamiento y Alta Hospitalaria (ITDP), también conocido como "plan de alta".
- El ITDP debe desarrollarse con su participación más completa y con la participación de cualquier representante y / o guardián designado.
- El equipo de tratamiento de la instalación, usted, su administrador de casos ambulatorio y otros miembros del equipo desarrollarán un ITDP preliminar dentro de los tres días y un ITDP completo dentro de los siete días posteriores a su admisión en la instalación.
- La reunión de ITDP incluirá la discusión de lo siguiente: revisión de la visión a largo plazo de su Plan de Servicio Individual (ISP), metas y objetivos actuales, sus preferencias con respecto a los servicios, servicios que deben estar en su lugar antes del alta.
- El ITDP debe ser coherente con sus necesidades, fortalezas, objetivos y preferencias de servicios.
- Cuando se realiza correctamente, con su mayor participación, el ITDP enumerará específicamente lo que necesita y lo ayudará a asegurarse de que obtenga los servicios que necesita para ayudarlo en su recuperación.
- Puede elegir aceptar o rechazar todo o parte del ITDP.
- Si **no está de acuerdo con el plan de alta (ITDP)** y usted y el equipo no encuentran una solución, **puede presentar una apelación.**
- El administrador de casos se reunirá con usted dentro de los cinco días posteriores al alta para asegurarse de que el plan se esté implementando.

### Auto-Abogacía Mientras está Hospitalizada/o

Puede defenderse por usted mismo de varias maneras mientras se encuentra en un hospital.

Es muy importante que asista a su (s) reunión (es) del Plan de tratamiento y alta hospitalaria (ITDP o plan de alta) y brinde su opinión. Si no ha tenido una reunión, puede pedirle al personal que programe una.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su tratamiento, hable con el trabajador social, la enfermera o el defensor del paciente en el centro y explique el problema en detalle. Trabaja con ellos informalmente para encontrar una solución.

Puede llamar a OHR para obtener ayuda para comprender, ejercer y proteger sus derechos.

Si eso no funciona, considere hacer lo siguiente:

- Presente una queja ante el Servicio al cliente del Plan de Salud o Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA) apropiado o contratista.
- Si no está satisfecho con el plan de alta y / o los servicios planificados, presente una apelación ante el Plan de Salud o la RBHA. Es mejor presentarlo por escrito utilizando el formulario de Apelación / Quejas Formales de SMI (solicite el formulario al personal o visite nuestro sitio web) con detalles sobre lo que necesita ([R9-21-401\(A\)](#)).\*

- Si su problema involucra una posible violación de derechos, presente una queja ante el Plan de Salud o RBHA. Es mejor presentarlo por escrito utilizando el formulario de Apelación / Quejas Formales de SMI (solicite el formulario al personal o visite nuestro sitio web) con detalles sobre las violaciones de derechos y la solución que desea ([R9-21-403](tel:R9-21-403)).
- Recuerde que el personal no puede tomar represalias o castigarlo por informar inquietudes o violaciones de derechos o por presentar una apelación.

## CONTACTOS DE AHCCCS Y RECURSOS

### ENLACES DE RECURSOS

Manual de Pólizas Médicas de AHCCCS (AMPM)  
<https://www.azahcccs.gov/shared/MedicalPolicyManual/>

Manual de Funcionamiento de los Contratistas de (ACOM)  
<https://www.azahcccs.gov/shared/ACOM/>

Código Administrativo de Arizona (R9-21)  
[https://apps.azsos.gov/public\\_services/Title\\_09/9-21.pdf](https://apps.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.pdf)

### OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DE AHCCCS/DCAIR

Teléfono de la Oficina Principal de OHR:  
 602-364-4585 o 800-421-2124 (llamada gratuita)  
 Correo Electrónico: [OHRts@AZAHCCCS.GOV](mailto:OHRts@AZAHCCCS.GOV)  
 Correo: 801 E. Jefferson St.  
 Phoenix, AZ 85034 MD 4200

La intención de este documento es proporcionar información general a las personas que tienen una Enfermedad Mental Grave que está recibiendo servicios en el sistema público de atención de la salud del comportamiento de Arizona con respecto a sus derechos. No pretende ser un sustituto de la orientación o asesoramiento individual. Además, la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS / DCAIR no es una firma de abogados.

Visite nuestro sitio web en <https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/ohr.html>

### UNIDAD DE RESOLUCIÓN CLÍNICA DE AHCCCS

602-364-4558 o 800-867-5808

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 salud de AHCCCS. Si su inquietud no se resuelve, llame a la Unidad de Resolución Clínica de AHCCCS al 602-364-4558, o 1-800-867-5308.

### 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](http://www.bannerufc.com)

#### **Mercy Care LTC**

Servicio al Cliente 1-800-624-3879  
[www.mercycareaz.org](http://www.mercycareaz.org)

#### **United Healthcare LTC**

Servicio al Cliente 1-800-293-3740  
[www.uhcommunityplan.com](http://www.uhcommunityplan.com)

**Departamento de Seguridad Económica/  
 División de Discapacidades del Desarrollo  
 (DES/DDD) Servicio al Cliente 1-800-770-9500**  
[www.azdes.gov/ddd/](http://www.azdes.gov/ddd/)

### PLANES DE SALUD DE LA AUTORIDAD REGIONAL DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO

#### **Arizona Complete Health - Complete Care Plan RBHA**

Servicio al Cliente 1-888-788-4408  
[www.azcompletehealth.com/completecure](http://www.azcompletehealth.com/completecure)

#### **Mercy Care RBHA**

Servicio al Cliente 1-800-564-5465  
[www.mercycareaz.org](http://www.mercycareaz.org)

#### **Health Choice Arizona RBHA**

Servicio al Cliente 1-800-322-8670  
[www.healthchoiceaz.com](http://www.healthchoiceaz.com)