

# Un Regalo del Corazón

Servicios de Rehabilitación  
de Niños  
Manual de Miembros  
Arizona Physicians IPA, Inc.



Servicios de  
Miembros:

**1-866-275-5776**

 **ARIZONA  
PHYSICIANS IPA**  
 A UnitedHealth Group Company

# Índice

Bienvenido(a) a los Servicios de Rehabilitación de Niños .....	2
El Manual de Miembros de APIPA-CRS .....	2
¿Qué son los Servicios Lingüísticos y Culturales? .....	3
¿Que son los Servicios de Miembros? .....	4
¿Qué pasa si necesito ayuda adicional de APIPA-CRS? .....	5
APIPA-CRS: Programa de Atención Administrada .....	5
¿Quién es elegible para los servicios de APIPA-CRS? .....	5
El equipo de proveedores de APIPA-CRS .....	6
Clinicas Interdisciplinarias de Especialidades Múltiples .....	6
Cómo solicitar servicios .....	7
Cómo saber si se ha aprobado o denegado su solicitud .....	7
Renovación de su información de pago .....	8
¿Puedo perder mi afiliación? .....	8
Su tarjeta de identificación de APIPA-CRS .....	8
Qué debe hacer si se muda .....	9
¿Qué condiciones están cubiertas por APIPA-CRS? .....	9
¿Qué condiciones no están cubiertas por APIPA-CRS? .....	10
¿Qué servicios cubre APIPA-CRS? .....	10
¿Que servicios no están cubiertos por APIPA-CRS? .....	11
¿Cómo obtengo aprobación para servicios? (Autorización Previa) .....	11
Su Directorio de Proveedores de APIPA-CRS .....	11
Acuerdos de pago y copagos. ....	12
Qué hacer si recibe una cuenta para un servicio cubierto por APIPA-CRS .....	12
Haciendo una cita .....	12
Cancelación o programación de una cita .....	13
Espera en la cita .....	13
Transporte a una cita. ....	14
Qué hacer si tiene una emergencia. ....	14

Derechos y Responsabilidades de los Miembros .....	14
Acceso a expedientes médicos .....	17
Su información de atención médica privada .....	17
Para los jóvenes de 18 años de edad o mayores: Decisiones sobre su atención médica (directivas anticipadas).....	18
¿Qué es un plan de transición? .....	19
¿Qué es Continuidad de la Atención Médica? .....	19
Qué Hacer Si Tiene un Reclamo .....	19
¿Cómo me enteraré cuándo APIPA-CRS tome una decisión sobre mi atención médica?.....	20
¿Qué es una apelación? .....	22
¿Cómo presento una apelación? .....	22
¿Qué pasa después de que presento una apelación? .....	22
¿Qué pasa si no estoy contento(a) con los resultados de la apelación? .....	23
¿Que es fraude y abuso del programa? .....	23
Servicios de salud del comportamiento .....	24
Sin discriminación.....	25
Información sobre apoyo familiar y recursos comunitarios.....	25
Información para mi atención médica .....	28

Se encuentran disponibles documentos en formatos alternativos si se solicitan a Servicios de Miembros.

## **Bienvenido(a) a los Servicios de Rehabilitación de Niños**

Bienvenido(a) a los Servicios de Rehabilitación de Niños (Children's Rehabilitative Services) (CRS). El programa CRS ha estado sirviendo a niños con necesidades especiales de atención médica desde 1929. CRS brinda atención médica y servicios de apoyo a niños y jóvenes que padecen de ciertas condiciones crónicas o discapacitantes. Los miembros de CRS tienen acceso a una red de proveedores en todo el estado en una serie de entornos. Los miembros pueden obtener atención y servicios en una clínica o en un entorno de tipo clínico como por ejemplo una clínica de campo o una clínica virtual. Los miembros también pueden obtener atención médica de médicos participantes en sus consultorios. Se encuentran disponibles farmacias, terapias, laboratorios y servicios de diagnóstico para los miembros en clínicas o cerca a sus propias comunidades.

La Administración de Servicios de Rehabilitación de Niños (Children's Rehabilitative Services Administration) (CRSA) dentro del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (Arizona Department of Health Services) (ADHS), Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud (Office for Children with Special Health Care Needs) (OCSHCN) supervisa el programa CRS. OCSHCN está interesada en la opinión de los miembros de CRS. Para comunicarse con la OCSHCN llame al 602-542-1860 o 1- 800-232-1676, visite el sitio Web de la OCSHCN en <http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/index.htm>, o envíe a la OCSHCN un mensaje de correo electrónico al [OCSHCN@azdhs.gov](mailto:OCSHCN@azdhs.gov).

La OCSHCN ha contratado con Arizona Physicians IPA (APIPA) para que administre el programa CRS. APIPA está comprometido a brindarle la mejor atención médica posible. APIPA ha estado brindando un servicio excelente para el Sistema de Contención del Costo de Atención Médica de Arizona (Arizona Health Care Cost Containment System) (AHCCCS) durante más de 25 años. APIPA traerá ese mismo compromiso con la calidad al programa CRS.

"La misión de CRS es mejorar la calidad de vida de los niños y jóvenes brindando tratamiento médico centrado en la familia, rehabilitación y servicios de apoyo relacionados a las personas inscritas que padecen de ciertas condiciones médicas, discapacitantes o potencialmente discapacitantes."

## **El Manual de Miembros de APIPA-CRS**

Por favor invierta tiempo en leer este manual. El manual tiene información importante que explica los beneficios de APIPA-CRS. Le dará la información que necesitará para obtener la mejor atención posible. Si usted es un padre/madre o cuidador que lee este manual, en todo el manual, nos referimos a la persona inscrita en APIPA-CRS como "miembro" o directamente como "usted".

Los manuales son gratuitos. Usted puede obtener copias del manual en cualquier momento en:

El sitio Web de APIPA-CRS en [www.myapipa.com](http://www.myapipa.com),

La línea de Servicios de Miembros al 1-866-275-5776, o

OCSHCN llamando al 602-542-1860 o 1- 800-232-1676, o de la página Web de la OCSHCN en <http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs>

Las copias del Manual de Miembros están disponibles en idiomas distintos y en formatos distintos, como por ejemplo letras grandes. Si necesita un manual en un idioma o formatos distintos, simplemente dígame a Servicios de Miembros. Algunas de las cosas que explica el Manual de Miembros son:

- Quién es elegible,
- Cómo solicitar servicios,
- Qué servicios están cubiertos y cuáles no lo están,
- Derechos y responsabilidades como Miembro,
- Cómo hacer una cita, y
- Qué hacer si tiene un problema o si usted no está contento(a) con los servicios que usted recibe.

## **¿Qué son los Servicios Lingüísticos y Culturales?**

La comunicación clara es importante para obtener la atención médica que necesita. APIPA-CRS puede proveerle materiales para miembros en un idioma o formato que le puede ser más fácil entender. Además tenemos intérpretes a su disposición para que los use si su médico no habla su idioma preferido.

Si su médico no entiende sus necesidades culturales, APIPA-CRS puede ayudar. APIPA-CRS trabajará con su médico o le ayudará a escoger un nuevo médico.

Llame a Servicios de Miembros de APIPA-CRS para obtener servicios de traducción, para encontrar un médico que entienda sus necesidades culturales o para obtener materiales en otro idioma o formato. Estos servicios se proporcionan sin ningún costo a usted.

También se encuentran disponibles ayudas y servicios auxiliares. Usted puede pedir estos servicios en cualquier momento sin ningún costo. Llame a Servicios de Miembros de APIPA-CRS o informe a su médico si usted:

- Necesita un intérprete para explicar o volver a exponer sus palabras o sentimientos,
- No es capaz de escuchar con claridad,
- Usa lenguaje de señas y necesita que alguien haga las señas por usted,
- No puede ver bien y necesita que alguien le lea la información,
- Necesita alguien que tome notas o materiales escritos,

- Necesita un amplificador para el auricular del teléfono o un teléfono compatible con audífonos,
- Necesita dispositivos para telecomunicaciones para personas sordas (TDD) o
- Necesita textos grabados, grabaciones de audio, materiales en Braille o letras grandes.

## ¿Qué son los Servicios de Miembros?

¡Los Servicios de Miembros están aquí para ayudarle! Los Servicios de Miembros pueden:

- Contestarle preguntas sobre sus beneficios de atención médica,
- Ayudarle a resolver un problema o una inquietud que usted pudiera tener con su médico o con cualquier parte de APIPA-CRS,
- Ayudarle a encontrar un médico,
- Informarle sobre nuestros médicos, en cuanto a su experiencia y formación profesional y los centros de atención médica de nuestra red,
- Ayudarle si usted recibe una cuenta médica,
- Informarle sobre recursos comunitarios a su disposición y
- Ayudarle si habla otro idioma, tiene problemas de la vista, necesita servicios de intérprete oral o de lenguaje de señas u otras adaptaciones.

### Servicios de Miembros

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana: **1-866-275-5776**

TDD (para las personas con problemas de audición): **1-800-367-8939** ó **711**

### Cuando Usted Nos Llame

Hacemos preguntas para verificar su identidad. Esto lo hacemos para proteger su privacidad. Ésta es una ley federal y estatal. Tenga a mano la siguiente información antes de llamar:

- Número de identificación del miembro de APIPA-CRS,
- Dirección y número telefónico actuales archivados por APIPA-CRS y
- Fecha de nacimiento.

Puede obtener información sobre el Programa APIPA-CRS de lunes a viernes, de 8 A.M. a 5 P.M. en el Departamento de Servicios de Salud de Arizona (Arizona Department of Health Services), Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud (Office for Children with Special Health Care Needs) (OCSHCN). Simplemente llame al (602) 542-1860 ó 1-800-232-1676 y pregunte por el Programa CRS. Se encuentra disponible información en el sitio Web de la OCSHCN en <http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs>. Además puede enviar a la OCSHCN un mensaje de correo electrónico al [OCSHCN@azdhs.gov](mailto:OCSHCN@azdhs.gov).

## **¿Qué pasa si necesito ayuda adicional de APIPA-CRS?**

Todo el personal de APIPA-CRS está dedicado a ayudar a sus miembros. Si necesita ayuda o tiene una pregunta, comuníquese primero con Servicios de Miembros. Ellos están capacitados para contestar sus preguntas y ayudarlo a obtener toda la atención que necesita. Los Defensores de Miembros pueden brindarle ayuda adicional. Además, cada miembro tendrá un Coordinador de Atención Médica. El Coordinador de Atención Médica trabaja con los proveedores de los miembros para asegurarse de que obtengan los servicios que necesitan para tratar su condición. A los miembros que necesitan coordinación adicional de atención médica se les puede asignar a un Administrador de Atención Médica. Los Administradores de Atención Médica son enfermeros o asistentes sociales que trabajan muy cerca con miembros en retos médicos difíciles. Obtener ayuda adicional comienza con una llamada a Servicios de Miembros.

## **APIPA-CRS: Programa de Atención Administrada**

APIPA-CRS es un programa de atención médica administrada. Esto significa que toda la atención médica y los servicios que usted recibe para su condición elegible para CRS se deben solicitar y los debe brindar un médico o profesional médico que está en la red de APIPA-CRS. APIPA-CRS entiende que los miembros actuales tienen relaciones con sus médicos y profesionales médicos. Para mantener estas relaciones, APIPA-CRS permitirá que un médico o profesional médico que no participa trate a un miembro si APIPA-CRS da la aprobación. Esto se llama autorización previa. APIPA-CRS trabajará con sus profesionales médicos para asegurarse de que usted reciba la atención que necesita.

## **¿Quién es elegible para los servicios de APIPA-CRS?**

APIPA-CRS no determina la elegibilidad basada en ingreso. Para ser elegible para los servicios de APIPA-CRS usted debe:

- Tener ciertas condiciones médicas,
- Ser menor de 21 años de edad,
- Ser ciudadano estadounidense o extranjero elegible y
- Vivir en Arizona.

## El Equipo de proveedores de APIPA-CRS

Uno de los mejores aspectos de APIPA-CRS es que la mayor parte de la atención que usted recibirá implica un equipo de proveedores. Exactamente quien será parte de su equipo depende de sus necesidades especiales de atención médica. Familiarícese con los miembros de su equipo para que pueda conversar con ellos sobre su atención y servicios. Usted puede invitar a otros a ser parte de su equipo si lo desea. Las personas de su equipo pueden ser:

### De cirugía

Cirugía pediátrica general  
Cardiovascular y torácica  
Otorrinolaringología (ENT)  
Neurocirugía  
Oftalmología  
Ortopedia (general, mano, escoliosis, amputaciones)  
Cirugía plástica

### Dental

Odontología  
Ortodoncia

### De medicina

Cardiología  
Fibrosis quística  
Neurología  
Reumatología  
Pediatria general  
Genética  
Urología  
Metabólica  
Espina bífida  
Parálisis cerebral  
Neurofibromatosis

## Clínicas Interdisciplinarias de Especialidades Múltiples

Las Clínicas Interdisciplinarias de Especialidades Múltiples (MSIC, siglas en inglés) son clínicas en las que un miembro puede ver a sus especialistas médicos y a todas las otras personas involucradas en su cuidado, todo en un solo lugar. En la MSIC, usted y su familia se pueden reunir en persona con los miembros de su equipo de proveedores para recibir cuidado de salud, planear su tratamiento y recibir otros servicios que usted pudiera necesitar. Las MSIC de APIPA-CRS se encuentran en los siguientes lugares:

### Children's Health Center

124 West Thomas Road  
Phoenix, AZ 85013  
(602) 406-6400  
(800) 392-2222 gratis  
Fax: (602) 406-7166  
[www.stjosephs-phx.org](http://www.stjosephs-phx.org)

### Children's Clinics for Rehabilitative Services

2600 North Wyatt Drive  
Tucson, AZ 85712  
(520) 324-5437  
(800) 231-8261 gratis  
Fax: (520) 324-3084  
[www.childrensclinics.org](http://www.childrensclinics.org)

### Children's Rehabilitative Services

1200 North Beaver  
Flagstaff, AZ 86001  
(928) 773-2054  
(800) 232-1018 gratis  
Fax: (928) 773-2286  
[www.nahealth.com/](http://www.nahealth.com/)

### Children's Rehabilitative Services

2400 Avenue A  
Yuma, AZ 85364  
(928) 336-7095  
(800) 837-7309 gratis  
Fax: (928) 336-7497  
[www.yumaregional.org/crsnew.html](http://www.yumaregional.org/crsnew.html)

## Cómo solicitar servicios

El proceso para solicitar servicios es llenar una solicitud. Cualquiera puede llenar una solicitud incluso un familiar, médico o representante del plan de salud. Cuando alguien que no sea usted o un familiar llena una solicitud, se llama una referencia. Para obtener una solicitud:

- Llame a Servicios de Miembros,
- Visite el sitio Web de APIPA-CRS en [www.myapipa.com](http://www.myapipa.com),
- Llame a la Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud (Office for Children with Special Health Care Needs) (OCSHCN) al 602-542-1860 ó 1-800-232-1676, o
- Descargue una solicitud del sitio Web de la OCSHCN en [www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs\\_az.htm](http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm).

Si necesita ayuda para completar la solicitud de APIPA-CRS o para obtener información para enviarla con el paquete de solicitud, pida ayuda a Servicios de Miembros. Las solicitudes llenas se deben enviar a:

Arizona Physicians, IPA-CRS  
3141 N. 3rd Ave  
Phoenix, AZ 85013  
Attn: CRS Enrollment

## Cómo saber si se ha aprobado o denegado su solicitud

APIPA-CRS informará a usted y a su fuente de referencia dentro de un plazo de catorce (14) días desde el recibo de su solicitud para informarle si se ha aprobado o denegado su solicitud. Si APIPA-CRS decide que usted no es elegible, usted recibirá un aviso escrito que explica la razón. Si usted no está de acuerdo con la decisión que ha tomado APIPA-CRS, usted puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal. Usted debe solicitar una Audiencia Imparcial Estatal dentro de un plazo de 30 días desde el momento en que recibe esta decisión. La solicitud se debe enviar a:

Arizona Department of Health Services  
Children's Rehabilitative Services Administration  
Office of Grievance and Appeals  
150 N. 18th Ave. Ste 330  
Phoenix, AZ 85007

Si se determina que usted es elegible, APIPA-CRS puede enviarle un paquete de solicitud pidiendo más información. Es importante que usted sepa que una determinación de elegibilidad no significa que usted está automáticamente inscrito(a) en APIPA-CRS. Si APIPA-CRS solicita más información usted debe llenar y devolver la información que le envían. Esta

información se debe enviar dentro de un plazo de 90 días desde la fecha que usted recibió el aviso escrito de elegibilidad a:

Arizona Physicians, IPA-CRS  
3141 N. 3rd Ave  
Phoenix, AZ 85013  
Attn: CRS Enrollment

## **Renovación de su información de pago**

APIPA-CRS puede solicitar que usted brinde información financiera para determinar si es necesario ajustar su acuerdo de pago. Además puede solicitar que se verifique su información financiera para determinar si es necesario cambiar su acuerdo de pago. Comuníquese con Servicios de Miembros si ha cambiado su ingreso.

Al menos cada 12 meses, APIPA-CRS revisará su información financiera para determinar si es necesario ajustar su acuerdo de pago.

## **¿Puedo perder mi afiliación?**

CRS le puede desafiliar o terminar por las siguientes razones:

- Usted ya no satisface los requisitos de elegibilidad médica,
- Usted ya no satisface los requisitos no médicos de elegibilidad de edad, residencia o ciudadanía,
- Usted no solicita cobertura de AHCCCS dentro de un plazo de 6 meses de ser informado de que puede ser elegible,
- Usted no asiste a su primera visita de CRS programada y no se comunica con APIPA-CRS para volver a programar dentro de un plazo de 90 días,
- Usted solicita la terminación de su afiliación a CRS o
- Usted no está en AHCCCS y no firma ni cumple con el Acuerdo de Pago del Miembro.

## **Su tarjeta de identificación de APIPA-CRS**

Una vez que se inscriba en APIPA-CRS, recibirá una tarjeta de identificación. Su tarjeta de identificación es su llave para obtener servicios de atención médica. La tarjeta de identificación tiene su número de identificación de APIPA-CRS, su nombre y otra información importante.

### **CONSEJOS RÁPIDOS**

- La tarjeta de identificación sólo la debe usar el miembro. No deje que otros la usen.
- En todo momento lleve consigo la tarjeta de identificación y manténgala en un lugar seguro.
- No pierda su tarjeta ni la bote.

- Necesitará la tarjeta cuando obtenga atención médica o para recoger sus medicamentos de la farmacia.
- El uso indebido de la tarjeta de identificación, como prestarla o vender el número, es ilegal y puede resultar en una acción legal.
- Si nota que otros reciben beneficios de APIPA-CRS para los que no son elegibles o que alguien usa indebidamente la tarjeta de identificación médica, por favor infórmenos en seguida. Puede llamar o escribir a Servicios de Miembros de APIPA-CRS.
- Además puede llamar a APIPA-CRS para reportar a cualquier proveedor que usted cree que brinda a miembros servicios que no son necesarios o que no se deben brindar.

## Qué debe hacer si se muda

Asegúrese de que APIPA-CRS tenga su dirección y número telefónico actuales. Si ellos no tienen su dirección y número telefónico actuales, es posible que usted no reciba información importante de ellos. Informe a Servicios de Miembros en seguida si se muda o si cambia su número telefónico.

Si usted está planeado mudarse fuera de Arizona, informe a Servicios de Miembros. Servicios de Miembros puede ayudarle a obtener información sobre servicios en otro estado. Además puede comunicarse con la Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud (Office for Children with Special Health Care Needs) (OCSHCN). La OCSHCN le puede dar información sobre programas para niños con necesidades especiales de cuidado de salud que están en otros estados. Puede llamar a la OCSHCN al 602-542-1860 ó 1-800-232-1676, enviar a la OCSHCN un mensaje de correo electrónico a **OCSHCN@azdhs.gov**, o visitar el sitio Web de la OCSHCN en **<http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/index.htm>**.

## ¿Qué condiciones están cubiertas por APIPA-CRS?

APIPA-CRS tratará sólo su condición médica elegible para CRS. Puede encontrar una lista completa de condiciones cubiertas en el sitio Web del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (Arizona Department of Health Services) en:

**[http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs\\_policy\\_az.htm](http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_policy_az.htm)**. La información que explica las condiciones que están cubiertas se puede encontrar en el Capítulo 5 del Manual de Políticas y Procedimientos del Contratista.

Algunas de las condiciones elegibles incluyen pero no se limitan a:

- Parálisis cerebral
- Pie zambo,
- Cadera dislocada,
- Paladar hendido,
- Escoliosis
- Espina bífida,

- Fibrosis quística,
- Condiciones cardíacas debidas a deformaciones congénitas,
- Trastornos metabólicos,
- Trastornos musculares y nerviosos,
- Neurofibromatosis y
- Anemia de célula falciforme.

## ¿Qué condiciones no están cubiertas por APIPA-CRS?

APIPA-CRS no cubre la atención y servicios que no están relacionados con su condición médica elegible para CRS. La atención médica básica para cosas como vacunas, resfríos, la gripe, dolores de oído, esguinces, etc. no está cubierta por el programa APIPA-CRS. Puede encontrar una lista completa de condiciones que no están cubiertas en el sitio Web del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (Arizona Department of Health Services) en: [http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs\\_policy\\_az.htm](http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_policy_az.htm). La información que explica las condiciones que no están cubiertas se puede encontrar en el Capítulo 5 del Manual de Políticas y Procedimientos del Contratista.

Si usted tiene AHCCCS o cualquier otro seguro, ese seguro se hará cargo de sus necesidades básicas de atención médica.

## ¿Qué servicios cubre APIPA-CRS?

APIPA-CRS paga por servicios que están relacionados con su condición médica elegible para CRS. Los siguientes servicios están disponibles y se pueden brindar:

### Servicios médicos

Audiología  
 Dental y ortodoncia  
 Diagnósticas y de laboratorio  
 Salud en el hogar  
 Internamiento (hospitalización)  
 Equipo médico (como por ejemplo sillas de ruedas)  
 Enfermería  
 Nutrición  
 Ambulatorios  
 Farmacia  
 Fisioterapia y terapia ocupacional  
 Médicos  
 Protética y ortótica  
 Psicología  
 Psiquiatría  
 Patología del habla y del lenguaje  
 Servicios para la vista

### Servicios de apoyo

Representación  
 Servicios de Vida Infantil  
 Coordinación de la educación  
 Planificación de la transición

Esta lista de servicios también se puede encontrar en el sitio Web de OCSHCN en [http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs\\_policy\\_az.htm](http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_policy_az.htm), en el Capítulo 6 del Manual de Políticas y Procedimientos de Contratistas.

## **¿Que servicios no están cubiertos por APIPA-CRS?**

APIPA-CRS no cubre servicios que no están relacionados con su condición médica de CRS. Puede encontrar una lista completa de estos servicios en el sitio Web del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (Arizona Department of Health Services) en:

[http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs\\_policy\\_az.htm](http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_policy_az.htm). La información que explica qué servicios no están cubiertos se puede encontrar en el Capítulo 6 del Manual de Políticas y Procedimientos del Contratista.

## **¿Cómo obtengo aprobación para servicios? (Autorización Previa)**

El proceso que APIPA-CRS usa para decidir por anticipado si un servicio está cubierto y es necesario desde el punto de vista médico se llama Autorización Previa. Usted y sus médicos trabajarán juntos para tomar decisiones en cuanto a los servicios que usted necesita. Algunos servicios, por ejemplo los internamientos hospitalarios que no son una emergencia, deben ser aprobados antes de que usted los pueda recibir. Su médico debe pedir aprobación de APIPA-CRS para estos servicios. No necesita obtener aprobación para servicios de emergencia.

## **Su Directorio de proveedores de APIPA-CRS**

El Directorio de Proveedores es una lista de todos los médicos, las farmacias, hospitales, laboratorios y otros proveedores de CRS, sus direcciones, números telefónicos y los idiomas que hablan. Los Directorios de Proveedores son gratuitos. Puede obtener un directorio en cualquier momento en:

- El sitio Web de APIPA-CRS en [www.myapipa.com](http://www.myapipa.com),
- Servicios de Miembros,
- OCSHCN llamando al 602-542-1860 ó 1-800-232-1676,
- La página Web de la OCSHCN en <http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs>, o
- Enviando un mensaje de correo electrónico a la OCSHCN a [OCSHCN@azdhs.gov](mailto:OCSHCN@azdhs.gov).

Usted puede elegir sus médicos y otros proveedores de atención médica de esta lista. Los miembros pueden obtener atención y servicios en una clínica o en un entorno de tipo clínico como por ejemplo una clínica de campo o una clínica virtual. Los miembros también pueden obtener atención médica de médicos participantes en sus consultorios. Se encuentran disponibles farmacias, terapias, laboratorios y servicios de diagnóstico a los miembros en clínicas o cerca a sus propias comunidades.

## **Acuerdos de pago y copagos**

Los cargos por servicios médicos se llaman copagos. Si usted está en AHCCCS no tendrá un copago. Si tiene otro seguro médico debe usar primero los beneficios de ese seguro médico. Comuníquese con su plan médico para determinar si tendrá copagos.

Habrán un honorario por servicios si usted no tiene AHCCCS o cualquier otro seguro y está pagando por los servicios de APIPA-CRS usted mismo(a). APIPA-CRS determinará cuánto será este honorario basado en la información financiera que usted brinde en el Formulario de Solicitud Financiera. Usted llenará el Formulario de Solicitud Financiera cuando usted solicite la inscripción en el Programa APIPA-CRS. El formulario es parte del paquete de solicitud. APIPA-CRS le informará de estos cargos y le pedirá que firme un acuerdo de pago del miembro antes de que pueda obtener servicios.

Si tiene preguntas sobre cualquier pago, hable con Servicios de Miembros.

## **Qué hacer si recibe una cuenta para un servicio cubierto por APIPA-CRS**

Antes de que obtenga estos servicios asegúrese de informar a los proveedores que usted es miembro de APIPA-CRS y de mostrar al proveedor su tarjeta de identificación. Si tiene AHCCCS o cualquier otro seguro, dé esta información también al proveedor. Si recibe una cuenta para un servicio que usted cree que está cubierto por APIPA-CRS, llame en seguida al número telefónico que está en la cuenta. Dígales que usted es un miembro de APIPA-CRS. Si recibe otra cuenta después de que haya hablado con el proveedor, llame a Servicios de Miembros de APIPA-CRS.

Usted puede pedir un servicio que no esté cubierto por APIPA-CRS. Antes de que usted reciba el servicio que no está cubierto, será necesario que usted esté de acuerdo, por escrito, con pagar por este servicio.

## **Haciendo una cita**

Será necesario que tenga una cita para ver a un proveedor de APIPA-CRS. Si no hace una cita y simplemente se aparece, es posible que su proveedor no le pueda atender. Cuando llame para hacer una cita, esté listo(a) para darle por teléfono a la persona:

- Su nombre
- Su número de identificación y
- La razón por la que necesita una cita.

Si usted cree que es necesario hacer la cita antes de la que ha programado el proveedor, puede pedir que se le atienda antes. Informe al proveedor por qué cree que necesita que se le atienda rápidamente y pida una cita antes.

Si usted tiene problemas haciendo una cita con un proveedor, comuníquese con Servicios de Miembros.

## **Cancelación o programación de una cita**

Si necesita cancelar o cambiar una cita, informe a su proveedor al menos un día antes de la cita. Cuando llama con anticipación, permite que el proveedor programe a otra persona que está esperando para que se le atienda. Si necesita cancelar una cita, asegúrese de hacer una cita para otro momento.

## **Espera en la cita**

Algunas veces usted podría tener que esperar por un tiempo en una cita porque el médico está atendiendo a otros pacientes. Usted no debe tener que esperar más de 45 minutos. Si siente que tuvo que esperar más de 45 minutos, comuníquese con Servicios de Miembros para obtener ayuda.

### **Consejos cuanto usted viene para una cita:**

- Llegue a tiempo para la visita o llame si necesita cancelar o reprogramar. Su llamada puede dar a otro niño la oportunidad de ver a un médico.
- La visita puede tomar unas cuantas horas. Traiga meriendas, pañales adicionales, medicamentos, etc.
- Anote las preguntas que quiera hacer al médico. Traiga consigo su lista a la visita.
- Informe a su médico si ha ido a la sala de emergencia o centro de atención médica de urgencia. Infórmeles sobre las instrucciones y los medicamentos que se le dieron.
- Si su equipo médico no está trabajando adecuadamente, infórmeles a su médico. Si puede, traiga el equipo que es necesario revisar.
- Informe al médico y a Servicios de Miembros en seguida cuando tenga un cambio de dirección, número telefónico, nombre, custodia legal o plan de seguros.
- Traiga consigo sus registros de inmunización a las citas hasta que cumpla los 18 años de edad.
- Informe al médico sobre medicamentos que se le han recetado.
- Informe al médico sobre cualquier medicamento de venta libre que está tomando (como por ejemplo vitaminas, jarabe para la tos, etc.)
- Informe al médico sobre cualquiera de sus alergias a alimentos o medicamentos.
- Pregunte al médico o enfermero sobre sus medicamentos. Asegúrese de que sabe cómo tomarlos y que conoce los efectos secundarios que pudieran tener.
- Antes de que salga de cada visita, asegúrese de que entiende las instrucciones que le da su médico.

## **Transporte a una cita**

APIPA-CRS no paga por transporte a citas con un proveedor ni lo brinda. Usted debe tratar de usar su propio automóvil, tomar el autobús o conseguir que un amigo lo(a) lleve. Si no puede encontrar transporte y usted es miembro de AHCCCS, llame a su Plan Médico de AHCCCS para coordinar transporte una (1) semana antes de su visita.

## **Qué hacer si tiene una emergencia**

Una emergencia es una enfermedad repentina que pone su vida en peligro o que puede causarle daño si no se trata rápidamente. En una emergencia, es muy importante que obtenga atención médica en seguida. Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana. Usted tiene derecho a ir a la sala de emergencia de cualquier hospital u otro entorno de servicios de emergencia. No necesita aprobación previa para los servicios de emergencia.

Si no está seguro de si es una emergencia real, llame a su médico. Si va a una sala de emergencia, llame a su médico tan pronto como pueda después de su visita de manera que pueda obtener la atención de seguimiento correcta.

Si va a la Sala de Emergencia o a un Centro de Atención Médica de Urgencia para un problema relacionado con su condición de CRS, asegúrese de decirles que es miembro de APIPA-CRS y de mostrarles su tarjeta de identificación. Si recibe atención médica de emergencia por un problema que no es una condición cubierta por APIPA-CRS, dé a la sala de emergencia o centro de atención médica de urgencia su otra información de seguro.

Si está fuera del Estado de Arizona y tiene una emergencia médica relacionada con su condición elegible para CRS, se le puede tratar en la sala de emergencia más cercana. El cuidado para su condición de CRS que no es una emergencia no será cubierto fuera de Arizona. APIPA-CRS sólo cubrirá el cuidado que no es de emergencia, relacionado con su condición de CRS, dentro del Estado de Arizona.

## **Derechos y Responsabilidades de los Miembros**

Queremos tener una buena relación con nuestros miembros. Para que esto ocurra, es necesario que conozca sus derechos y responsabilidades.

### **LOS MIEMBROS TIENEN DERECHO A:**

#### ***Respeto y Dignidad***

- Que el personal y los proveedores de atención médica de APIPA-CRS le traten con respeto y dignidad
- Que se le trate imparcialmente sin tener en cuenta su raza, color, género, religión edad, nacionalidad, capacidad de hablar inglés, discapacidad, capacidad de pagar, estado civil, preferencia sexual, información genética o discapacidad física o mental

- Que se le brinden servicios de manera que se respete su cultura, idioma, origen y capacidades
- Saber qué idiomas habla cada médico contratado por APIPA-CRS
- Recibir servicios de intérprete gratuitos
- Obtener esta información en un idioma o formato que usted entienda, incluso lenguaje de señas o Braille
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión que se use como medio de coerción, disciplina, conveniencia o revancha

### ***Confidencialidad y Privacidad***

- Privacidad durante las visitas, citas y los tratamientos médicos
- Privacidad y protección de su información de salud
- Acceso a sus expedientes médicos según lo permita la ley
- Solicitar una copia de sus expedientes médicos, sin costo para usted
- Corregir su expediente médico según lo permita la ley
- Cambiar de médico
- Rechazar atención médica de ciertos médicos
- Conocer la experiencia y formación profesional de cualquier persona involucrada en su atención médica
- Conocer el nombre de su médico

### ***Decisiones en cuanto al tratamiento***

- Conversar con su médico sobre su atención médica y cómo obtener servicios cubiertos. Llamar a Servicios de Miembros si tiene preguntas que su médico no contestó
- Obtener información sobre tratamientos disponibles y opciones de tratamiento y el derecho a rechazar tratamiento, apropiado a su condición y lo que usted puede entender
- Si usted rechaza tratamiento, que se le diga lo que puede pasar si no se le brinda atención médica
- Estar involucrado en las decisiones que tienen que ver con su atención médica o que un representante facilite atención médica o ayude a tomar decisiones si usted no lo puede hacer
- Solicitar una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red de APIPA-CRS sin costo para usted. Se puede recibir una segunda opinión de un proveedor fuera de la red, sin costo para usted, si no hay cobertura dentro de la red
- Saber cómo decide APIPA-CRS cubrir tratamientos nuevos

### ***Otro***

- Recibir atención médica y servicios para su condición elegible de APIPA-CRS hasta que tenga 21 años de edad
- Saber cuánto costarán los servicios si APIPA-CRS no pagará por los mismos
- Que se le diga por escrito cuando APIPA-CRS corte, pare o deniegue cualquier servicio de atención médica

- Informar a APIPA-CRS sobre los problemas o reclamos sobre el equipo médico duradero (incluso sillas de ruedas), cualquier servicio de atención médica, médicos, farmacia o cualquier personal en APIPA-CRS
- Recibir atención de emergencia con la aprobación de su médico o APIPA-CRS
- Saber si usted necesita seguro para reclamaciones muy grandes. Esto se llama seguro de protección para limitar pérdidas
- Solicitar información sobre si APIPA-CRS tiene o no planes de incentivos para los médicos que afecten el uso de los servicios de referencia
- Saber cómo APIPA-CRS paga a los médicos
- Recibir un resumen de los resultados de la encuesta de los miembros
- Solicitar información sobre quejas, apelaciones y solicitudes de audiencias
- Solicitar información sobre la obtención de servicios fuera de la red contratada de APIPA-CRS

## **LOS MIEMBROS TIENEN LA RESPONSABILIDAD DE:**

### ***Respeto***

- Leer y seguir este manual
- Tratar a todo el personal y a los proveedores de atención médica de APIPA-CRS con respeto y dignidad
- Proteger su tarjeta de identificación y mostrarla antes de obtener servicios
- Informar al personal de APIPA-CRS si usted cree que alguien no está siendo honesto con usted o si se siente abusado(a) por un médico, miembro del personal u otro miembro de APIPA-CRS

### ***Seguir instrucciones***

- Conocer el nombre de su médico. Su médico es la persona que coordina sus necesidades de atención médica
- Usar la sala de emergencia sólo para atención médica de condiciones que pongan en peligro la vida. Vaya donde su médico o centros de atención médica de urgencia para el resto de la atención médica
- Seguir las instrucciones de su médico y el plan de tratamiento e informar a su médico si las explicaciones no son claras
- Llevar consigo el registro de vacunación de su hijo(a) a sus citas hasta que el niño cumpla los 18 años

### ***Citas***

- Hacer una cita antes de visitar a su médico o a cualquier otro profesional médico de APIPA-CRS
- Hacer citas durante horas normales de oficina en lugar de usar las salas de atención médica de urgencia o emergencia
- Llegar a la hora prevista a sus citas

- Llamar al consultorio con al menos un día de anticipación si debe cancelar o si llegará tarde a una cita

### ***Compartir información***

- Ser honesto(a) y directo(a) con su médico. Dar a su médico su historial médico
- Llamar a Servicios de Miembros si cambia su dirección, el tamaño de su familia o si tiene preguntas sobre la elegibilidad
- Informar a su médico y a APIPA-CRS, si tiene otro seguro, como por ejemplo Medicare
- Dar una copia de sus Directivas Anticipadas a su médico
- Identificarse como miembro de APIPA-CRS antes de que reciba servicios fuera de CRS

## **Acceso a expedientes médicos**

Un padre/madre, tutor legal o miembro de APIPA-CRS mayor de 18 años de edad que es su propio tutor tiene derecho a ver los expedientes médicos del miembro. No se le puede pedir que pague una tarifa por ver sus expedientes médicos. Se puede negar el permiso para ver los expedientes si estos son información de salud protegida. También se puede negar el permiso para ver los expedientes si la persona que lo solicita no tiene derecho a obtener acceso a los mismos.

El acceso a los expedientes estará disponible durante horas normales de oficina. Sin embargo, se puede dar acceso a expedientes en otros momentos si se necesitan para la atención médica de emergencia. Usted puede pedir que se cambien sus expedientes médicos si usted no está de acuerdo con su contenido. Además puede pedir una copia de sus expedientes médicos por una tarifa razonable.

## **Su información de atención médica privada**

APIPA-CRS trabaja muy duro para mantener su información de salud privada. Hay leyes sobre quién puede ver su información de salud con o sin su permiso. En algunas ocasiones no se necesita su permiso para divulgar su información de salud para ayudar a coordinar atención médica. Estas ocasiones podrían incluir compartir información con:

- Médicos y otras agencias que brinden servicios de salud, sociales o de asistencia social,
- Su proveedor de atención médica primaria,
- Ciertas agencias estatales involucradas en su atención médica y tratamiento, según sea necesario, y
- Miembros del equipo involucrado en su atención médica.

En otras ocasiones, puede ser útil compartir información con otras agencias, como por ejemplo escuelas. Se requerirá su permiso escrito antes de que se comparta su información.

Puede haber ocasiones en las que usted desee compartir su información con otras agencias o ciertas personas que le podrían estar ayudando. En estos casos, usted puede firmar un Formulario de autorización para la divulgación de información. Este formulario afirma que sus expedientes médicos, o ciertas porciones limitadas de sus expedientes, se pueden divulgar a las personas o agencias que usted nombre en el formulario.

Si usted cree que se han violado sus derechos a privacidad, puede comunicarse con APIPA-CRS llamando al 1-866-275-5776.

O

Puede llamar o presentar un reclamo por escrito a:  
Arizona Department of Health Services  
Children's Rehabilitative Services Administration  
Division of Compliance  
150 North 18th Avenue, Suite 330  
Phoenix AZ 85007  
Teléfono (602) 542-1860 ó 1-800-232-1676

O

Puede presentar un reclamo por escrito, o llamar, al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. (U.S. Department of Health and Human Services) en:  
U.S. Department of Health and Human Services  
Office of Civil Rights  
50 United Nations Plaza -- Room 322  
San Francisco, California 94102  
Attn: Regional Manager  
Teléfono 1-800-368-1019

No tomaremos medidas en contra suya si usted presenta un reclamo por escrito o se comunica a los números telefónicos anteriores.

## **Para los jóvenes de 18 años de edad o mayores: Decisiones sobre su atención médica (directivas anticipadas)**

Si usted tiene 18 años de edad o más y es su propio tutor, usted tiene derecho a escribir para los médicos cómo quiere que se le atienda en caso de que usted se ponga muy enfermo(a) como para decirles usted mismo(a). Una directiva anticipada es un documento escrito que le dice a sus médicos qué tipo de atención médica usted desea si no puede tomar decisiones por sí mismo(a). Un poder notarial médico y un testamento en vida son ejemplos de directivas anticipadas. Les dice a sus médicos:

- El tipo de atención médica que usted desea si tiene una enfermedad que podría no mejorar,
- Lo que quiere que se le practique si usted no está despierto(a) o está en coma y
- El tipo de atención médica que usted no desea.

Puede obtener más información sobre las directivas anticipadas y obtener formularios para directiva anticipada en [www.azsos.gov/adv\\_dir](http://www.azsos.gov/adv_dir). Dé a su médico una copia de su poder notarial y testamento en vida. Obtenga copias para usted. Pida que sus directivas anticipadas se pongan en su(s) expediente(s) médico(s).

Puede cambiar estas instrucciones en cualquier momento. Si hace cambios asegúrese de que todos tengan una copia. Si desea hablar con alguien sobre esto, pregunte a su médico o comuníquese con Servicios de Miembros. Si tiene una directiva anticipada y cree que no recibe la atención médica que desea, comuníquese con Servicios de Miembros.

## ¿Qué es un plan de transición?

¿Sabía usted que los servicios de APIPA-CRS terminan en su cumpleaños número 21? A partir de los 14 años de edad, APIPA-CRS comenzará a hablarle sobre “la transición” o preparación para cuando cumpla 21 años y deje el servicio de APIPA-CRS. APIPA-CRS trabajará con usted y sus proveedores para desarrollar un plan de transición. Un plan de transición es una guía para ayudarle a moverse de atención y servicio para niños a un sistema distinto que brinde atención y servicio a adultos. El plan de transición incluirá información sobre atención médica y servicio. El plan también incluirá discusiones, según sea apropiado, sobre trabajo, educación, recreación y necesidades sociales. APIPA-CRS le ayudará a encontrar médicos, especialistas y otros proveedores que le cuidarán a medida que se convierte en un adulto.

## ¿Qué es continuidad de la atención médica?

Como miembro de APIPA-CRS usted puede necesitar atención médica durante un periodo de muchos años. Durante este tiempo usted puede recibir atención en un hospital, en una clínica o en el consultorio de un médico. Sus proveedores de atención médica y planes de tratamiento pueden cambiar con los años. APIPA-CRS trabajará con usted y sus proveedores para asegurarse de que la atención y los servicios no sean interrumpidos durante estos cambios.

## Qué hacer si tiene un reclamo

Si usted no está contento(a) con la atención que usted está recibiendo, trate de resolver los problemas hablando primero con el proveedor. Si usted y el proveedor no pueden resolver el problema informe a Servicios para los miembros de APIPA-CRS. Puede llamar a Servicios de Miembros en cualquier momento. Servicios de Miembros está disponible para ayudarle siete (7) días a la semana, las 24 horas del día. APIPA-CRS quiere saber si usted tiene un problema. Informe a APIPA-CRS si:

- Usted no está satisfecho(a) con la atención o los servicios que está recibiendo.
- No se le trata con respeto ni dignidad.
- Usted tiene un problema o inquietud con su clínica, médicos, farmacia u otro personal médico o
- Usted tiene problemas con su silla de ruedas o cualquier otra pieza de equipo médico duradero.

Puede llamar al Departamento de Servicios de Salud de Arizona (Arizona Department of Health Services), Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud (Office for Children with Special Health Care Needs) (OCSHCN) al 602-542-1860 ó 1-800-232-1676 de lunes a viernes de 8:00 AM hasta las 5:00 PM. Además puede enviar a la OCSHCN un mensaje de correo electrónico a [OCSHCN@azdhs.gov](mailto:OCSHCN@azdhs.gov). Informe a la OCSHCN que tiene un reclamo sobre su atención o servicio de APIPA-CRS.

## **¿Cómo me enteraré cuándo APIPA-CRS tome una decisión sobre mi atención médica?**

### **Si usted es miembro de AHCCCS:**

Recibirá un Aviso de decisión (acción) si un servicio que ha estado recibiendo o su médico ha solicitado es denegado, reducido o suspendido. Si recibe un Aviso de decisión, tiene el derecho de presentar una apelación. Sólo un médico capacitado para tratar su afección puede denegar un servicio para el que su proveedor está tratando de obtener aprobación.

Usted recibirá el Aviso de decisión por escrito en donde se le informará si los servicios solicitados por su proveedor no son aprobados. Para una solicitud normal, recibirá el Aviso de decisión dentro de los 14 días a partir de la fecha en que su proveedor solicitó la aprobación. Si APIPA-CRS o su proveedor considera que una decisión debe tomarse antes de los 14 días debido a sus necesidades médicas, recibirá el Aviso de decisión dentro de 3 días laborables.

Si usted, su proveedor, o APIPA-CRS necesitan más tiempo, puede haber un período de extensión de 14 días si se determina que es lo mejor para usted. Si APIPA-CRS o el proveedor solicita más tiempo, usted recibirá un Aviso de extensión por escrito en donde se le informará porqué tardará más. Si no está satisfecho(a) con el período de extensión, puede presentar una queja ante APIPA-CRS o ante OCSHCN.

Usted puede recibir un Aviso de extensión si APIPA-CRS envía la solicitud del servicio a su plan de salud AHCCCS primario. En ese caso, su plan de salud AHCCCS aprobará o denegará el servicio. Si no recibe una respuesta de su plan de salud AHCCCS, deberá llamar al departamento de Servicios para Miembros de APIPA-CRS.

Si APIPA-CRS reduce, detiene o da por terminado un servicio ya autorizado, recibirá un Aviso de decisión al menos 10 días antes de que ocurra el cambio. Esto sucederá a menos que haya fraude involucrado, o se haya mudado del estado, o si usted solicitó que el servicio se suspenda. También recibirá un Aviso de decisión si se encuentra hospitalizado(a) y APIPA-CRS decide que su hospitalización ya no es necesaria desde el punto de vista médico. Recibirá el Aviso de decisión al menos dos días antes de que APIPA-CRS suspenda el pago por su hospitalización.

Usted puede solicitar que el servicio que está recibiendo no cambie durante el proceso de apelación. Puede solicitarlo dentro de los 10 días a partir de la fecha que reciba la decisión de reducir, detener o dar por terminados los servicios. Es importante que sepa que si la apelación

no falla a su favor, es posible que tenga que pagar por los servicios que reciba durante este tiempo.

Si, en algún momento no entiende el Aviso de decisión o el Aviso de extensión que –APIPA-CRS le ha enviado o si no le proporciona la información adecuada, comuníquese con APIPA-CRS para obtener ayuda. Usted puede presentar una queja ante OCSHCN o ante APIPA-CRS. Si su queja no se resuelve a su entera satisfacción, puede quejarse ante la Unidad de Administración Médica, División de Administración de Atención Médica de AHCCCS (AHCCCS, Division of Health Care Management, Medical Management Unit).

**Si no es miembro de AHCCCS:**

Recibirá un Aviso de decisión si un servicio que ha estado recibiendo o su médico ha solicitado es denegado, reducido o suspendido. Si recibe un Aviso de decisión, tiene el derecho de presentar una apelación. Sólo un médico capacitado para tratar su afección puede denegar un servicio para el que su proveedor está tratando de obtener aprobación.

Usted recibirá el Aviso de decisión por escrito en donde se le informará si los servicios solicitados por su proveedor no son aprobados. Para una solicitud normal, recibirá el Aviso de decisión dentro de los 14 días a partir de la fecha en que su proveedor solicitó la aprobación. Si APIPA-CRS o su proveedor considera que una decisión debe tomarse antes de los 14 días debido a sus necesidades médicas, recibirá el Aviso de decisión dentro de 3 días laborables.

Si usted, su proveedor, o APIPA-CRS necesitan más tiempo, puede haber un período de extensión de 14 días si se determina que es lo mejor para usted. Si APIPA-CRS o el proveedor solicita más tiempo, usted recibirá un Aviso de extensión por escrito en donde se le informará porqué tardará más. Si no está satisfecho(a) con el período de extensión, puede presentar una queja ante APIPA-CRS o ante OCSHCN.

Si APIPA-CRS reduce, detiene o da por terminado un servicio ya autorizado, recibirá un Aviso de decisión al menos 10 días antes de que ocurra el cambio. Esto sucederá a menos que haya fraude involucrado, o se haya mudado del estado, o si usted solicitó que el servicio se suspenda. Si está hospitalizado(a) y APIPA-CRS ya no puede pagar por su hospitalización, recibirá un Aviso de decisión al menos con dos días de anticipación antes de que APIPA-CRS suspenda el pago.

Usted tiene derecho de apelar las decisiones que APIPA-CRS tome sobre su atención y servicios. Mientras espera por una decisión sobre su apelación, puede solicitar que los servicios que está recibiendo no cambien durante el proceso de apelación. Puede solicitarlo dentro de los 10 días a partir de la fecha que reciba la decisión de reducir, detener o dar por terminados los servicios. Es importante que sepa que si la apelación no falla a su favor, es posible que tenga que pagar por los servicios que reciba durante este tiempo.

Si, en algún momento no entiende el Aviso de decisión o el Aviso de extensión que –APIPA-CRS le ha enviado o si no le proporciona la información adecuada, comuníquese con APIPA-CRS para obtener ayuda. También puede presentar una queja ante OCSHCN o ante APIPA-CRS.

## ¿Qué es una apelación?

Si está en desacuerdo con una decisión que APIPA-CRS ha tomado, puede presentar una apelación. Una apelación es una solicitud formal para revisar una decisión que se tomó con respecto a sus servicios de salud. Usted puede apelar a APIPA-CRS si:

- APIPA-CRS deniega todo o parte de un servicio que pidió su proveedor. Esto incluye un cambio del tipo, nivel o ubicación del servicio,
- APIPA-CRS corta, para o termina un servicio que ya se ha aprobado,
- APIPA-CRS no brinda ni aprueba servicios de manera oportuna,
- APIPA-CRS no actúa dentro de marcos de tiempo para resolver una apelación o reclamo, o
- APIPA-CRS le pide que pague por un servicio.

## ¿Cómo presento una apelación?

Las apelaciones se pueden presentar oralmente o por escrito. Si desea presentar una apelación verbal, llame a Servicios de Miembros. Usted puede enviar una apelación escrita a:

Arizona Physicians, IPA-CRS  
3141 N. 3rd Ave.  
Phoenix, AZ 85013  
Attn: Appeals Department

Usted puede presentar la apelación por sí mismo(a) u otra persona la puede presentar por usted con su permiso escrito. Para obtener ayuda con la presentación de una apelación, usted puede llamar a Servicios de Miembros u obtener ayuda de un grupo de representación local. Es necesario que su apelación se presente dentro de un plazo de 60 días desde la fecha en que APIPA-CRS toma la decisión.

## ¿Qué pasa después de que presento una apelación?

Como parte del proceso de apelación, usted tiene derecho a brindar información que ayudará con su apelación. Usted tiene derecho a ver los expedientes médicos y otros documentos que podrían serle útiles durante la apelación. Si le gustaría revisar esta información llame a Servicios de Miembros.

Alguien que no tomó la decisión sobre la que usted está descontento(a) revisará su apelación. APIPA-CRS tomará una decisión y le enviará un Aviso de resolución de apelación. Normalmente usted recibirá el Aviso de Resolución de Apelación dentro de 30 días.

Si usted, su proveedor o APIPA-CRS cree que tomar 30 días podría dañar su salud, se resolverá su apelación en 3 días. Si se necesita más tiempo para tomar una decisión y tomar más tiempo es lo mejor para usted, usted recibirá un aviso escrito que explique por qué se necesita más tiempo. Además se le dirá cuánto tiempo más tomará decidir su apelación.

## ¿Qué pasa si no estoy contento(a) con los resultados de la apelación?

Si usted no está contento(a) con los resultados de la apelación puede pedir una Audiencia Estatal Imparcial. Alguien que no es empleado de APIPA-CRS revisará su caso. Usted tiene que pedir una audiencia estatal imparcial dentro de un plazo de 30 días desde cuando recibe el Aviso de Resolución de la Apelación.

Usted recibirá instrucciones para presentar una solicitud de una audiencia estatal imparcial en la carta de Aviso de Resolución de la Apelación de APIPA-CRS. Una vez que haya solicitado una audiencia estatal imparcial, usted recibirá una carta que le informará la fecha, hora y lugar de la audiencia.

## ¿Qué es fraude y abuso del programa?

El fraude puede ocurrir cuando las personas mienten sobre la atención médica que han estado recibiendo. Los ejemplos de fraude y abuso del programa incluyen, pero no se limitan a:

- Dejar que alguien más use su información de identificación,
- Un médico, enfermero u otro profesional médico es deshonesto sobre lo que hizo para ayudarle o
- Usted recibe una copia de su cuenta del seguro y encuentra en la lista un servicio que no recibió.

Si usted cree que alguien ha mentido y cometido fraude o abuso del programa, debe reportarlo. Puede comunicarse con APIPA-CRS llamando a Servicios de Miembros o enviando la información a:

Arizona Physicians, IPA-CRS  
3141 N. 3rd Ave.  
Phoenix, AZ 85013

Puede comunicarse con la Oficina de Integridad del Programa (Office of Program Integrity) (OPI) por escrito u oralmente, a:

Office of Program Integrity (OPI)  
Arizona Department of Health Services (ADHS) Fraud and Abuse Hotline  
(602) 364-3758 or (866) 569-4927 toll free  
[reportfraud@azdhs.gov](mailto:reportfraud@azdhs.gov)

El formulario de reporte en línea está en:  
[www.azdhs.gov/bhs/provider/forms/pm7-1-1.pdf](http://www.azdhs.gov/bhs/provider/forms/pm7-1-1.pdf)

Usted puede reportar fraude y abuso a AHCCCS por escrito u oralmente, a

Office of Program Integrity  
801 E. Jefferson  
Mail Drop 45000  
Phoenix, Arizona 85034  
(602)-417-4193 or 1-888-487-6686 toll free

El formulario de reporte en línea para AHCCCS está en  
**[www.ahcccs.state.az.us/FraudAbuse/Default.asp](http://www.ahcccs.state.az.us/FraudAbuse/Default.asp)**

No se meterá en problemas por reportar fraude o abuso del programa. Además no tiene que dar su nombre. Toda información que se reporte se mantendrá confidencial.

## **Servicios de salud del comportamiento**

A APIPA-CRS le preocupa cómo se siente usted. Los servicios de salud del comportamiento pueden ayudar si usted tiene sentimientos de tristeza, estrés o ansiedad o problemas relacionados con drogas y alcohol. Los servicios de salud del comportamiento le pueden ayudar a pensar, sentir y actuar de maneras saludables.

Informe a su médico si cree que se necesitan servicios de salud del comportamiento. Su médico debe evaluar y recomendar servicios psicológicos para usted. APIPA-CRS puede brindar hasta tres (3) sesiones cada año con un psicólogo contratado de APIPA-CRS. Si un psicólogo de APIPA-CRS evalúa y recomienda que los servicios psiquiátricos son necesarios, APIPA-CRS puede brindar una (1) visita cada año con un psiquiatra contratado de APIPA-CRS.

Si usted cree que necesita más atención médica del comportamiento que la que APIPA-CRS brinda, usted tiene otras fuentes de ayuda. Si usted está en AHCCCS, no necesita una referencia de su médico de atención primaria; se puede autorreferir para atención médica del comportamiento. Si usted tiene seguro que no sea AHCCCS, llame a su plan de salud para preguntar si usted tiene un beneficio de salud del comportamiento.

Arizona tiene una red de Autoridades Regionales de Salud del Comportamiento (Regional Behavioral Health Authorities) (RBHA) y Autoridades Tribales Regionales de Salud del Comportamiento (Tribal Regional Behavioral Health Authorities) (TRBHA) que brindan servicio alrededor del estado. Comuníquese con Servicios de Miembros para obtener información sobre cómo comunicarse con una RBHA o TRBHA.

## **Sin discriminación**

Todos los servicios que brinda APIPA-CRS se brindan sin prejuicio ni imparcialidad debido a: raza, color, género, religión, edad, nacionalidad, capacidad de hablar inglés, discapacidad, capacidad de pagar, estado civil, preferencia sexual, información genética o discapacidad física o mental.

## **Información sobre apoyo familiar y recursos comunitarios**

Consejo de Acción de Padres (PAC) de CRS

El PAC es un consejo local conformado por padres de un niño que es o fue miembro de CRS, los adultos que son o fueron miembros de CRS y el contratista de APIPA-CRS. Los miembros de PAC también pueden incluir a profesionales y miembros de grupos de representación. El PAC es un lugar donde los padres se reúnen para compartir ideas y recursos para mejorar su atención médica. Los miembros de PAC comparten esta información con APIPA-CRS y con el Departamento de Servicios de Salud de Arizona, Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud. Si le gustaría asistir a una reunión o involucrarse en las actividades de PAC, comuníquese con Servicios de Miembros.

### **Raising Special Kids (Criando Niños Especiales)**

Centro de información de salud de familia a familia de Arizona

Raising Special Kids es una organización sin fines de lucro de familias que ayudan a familias de niños con discapacidades y necesidades especiales de salud en Arizona. Ellos brindan información, entrenamiento y materiales para ayudar a las familias a entender y navegar los sistemas de atención médica. Se da apoyo a los padres en su desarrollo de liderazgo a medida que aprenden a representar a sus niños. Raising Special Kids promueve oportunidades para mejorar la comunicación entre padres, jóvenes con discapacidades, educadores y profesionales médicos. Todos los programas y servicios se brindan a las familias sin costo.

#### **Raising Special Kids**

(800) 237-3007 sin cargo

(602) 242-4366

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

### **Servicios de información y de referencia**

La Línea de ayuda del Centro de Información para Niños (Children's Information Center Hotline) puede ayudarle a encontrar recursos en su comunidad. El número sin cargo en todo el estado es 1-800 232-1676. Para las personas con pérdida o dificultades de la audición, hay un Dispositivo de Telecomunicación Estatal (TDD/TTY) en el (800) 367-8939. La línea de ayuda opera de lunes a viernes de 8 AM a 5PM.

### **Dejar de fumar**

Para obtener información sobre recursos para ayudar a dejar el uso de tabaco llame a la línea telefónica para dejar de fumar sin cargo al 1-800-556-6222 o visite el sitio Web del Departamento de Servicios de Salud de Arizona al [www.ashline.org](http://www.ashline.org).

## **WIC**

El Programa Mujeres, Bebés y Niños de Arizona (Arizona Women, Infants, and Children Program) (WIC) brinda a los residentes de Arizona alimentos suplementarios nutritivos, educación en nutrición y referencias. Las personas que usan WIC son mujeres que están embarazadas, amamantando o acaban de tener un bebé; y bebés y niños que tienen necesidades de nutrición y satisfacen las pautas de ingreso. Llame a la línea de ayuda de WIC al 1-800-252-5942 para obtener más información.

## **Head Start**

Head Start es un programa que brinda servicios de salud, educativos, de nutrición, social y otros servicios para niños y familias de bajos ingresos. Los programas de Head Start crean ambientes de aprendizaje que apoyan el crecimiento del niño en lenguaje, alfabetismo, matemáticas, ciencias, funcionamiento social y emocional, arte creativo y habilidades físicas. Para obtener más información sobre el Programa Head Start o para encontrar un programa en su área, llame al 1-866-763-6481 o visite el localizador de Head Start en <http://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/hslc/HeadStartoffices>.

## **AzEIP**

El Programa de Intervención Temprana de Arizona (Arizona Early Intervention Program) (AzEIP) es un sistema en todo el estado de apoyos y servicios para familias de niños, desde el nacimiento hasta los tres años de edad, que tienen discapacidades o retrasos del desarrollo. Para obtener más información sobre AzEIP llame al 602-532-9960 o sin cargo al 1-888-439-5609 o visite el sitio Web en [AllAzEIP2@azdes.gov](mailto:AllAzEIP2@azdes.gov).

## **Arizona 211**

Visite [www.az211.com](http://www.az211.com) para encontrar recursos como por ejemplo cuidado de niños, trabajos, atención médica y seguro. Además puede recibir boletines y alertas de emergencia estatales y locales que son vitales en casos de desastre o emergencia.

## **[www.myazhealthandwellness.com](http://www.myazhealthandwellness.com)**

Visite este sitio Web para obtener más información sobre lo que está pasando en el Estado de Arizona. Encontrará información sobre recursos de salud y prevención.

## **[www.MyAHCCCS.com](http://www.MyAHCCCS.com)**

Este sitio Web permite que los miembros de AHCCCS vean su propia atención médica activa y afiliación al plan médico para varios servicios.

## **Servicios de planificación familiar y pruebas del VIH**

Para obtener información sobre servicios de planificación familiar y pruebas del VIH llame a la Línea de ayuda del ADHS Bureau of Women's and Children's Health al 1-800-833-4642 o visite el sitio Web en <http://www.azdhs.gov/phs/owch/index.htm>. Servicios de planificación familiar y pruebas del VIH/STI están disponibles en el Arizona Family Planning Council al 602-258-5777 ó 1-888-272-5652 o visite el sitio Web en [www.azfpc.org](http://www.azfpc.org). Planned Parenthood también ofrece pruebas y servicios 1-800-230-7526.

**Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment Program) (EPSDT).**

El Programa EPSDT es para niños y jóvenes menores de 21 años de edad. El programa incluye visitas de control regulares para bebés, niños y jóvenes. El objetivo del programa es ayudar a los niños y jóvenes a permanecer sanos detectando tempranamente los problemas de la salud. Comuníquese con su proveedor de atención médica primaria para preguntar sobre EPSDT.

## Información para mi atención médica

Emergencia: 911

Servicios para los miembros: 1-866-275-5776

Diagnóstico de CRS de mi niño/joven: \_\_\_\_\_

Núm. de ID de CRS de mi niño/joven: \_\_\_\_\_

### ¿Quién está en el equipo?

Médico: \_\_\_\_\_

Número telefónico \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Terapeuta(s): \_\_\_\_\_

Asistente(s) social(es): \_\_\_\_\_

Defensor de los miembros: \_\_\_\_\_

Coordinador de la atención médica: \_\_\_\_\_

Administrador de atención médica: \_\_\_\_\_

Farmacia: \_\_\_\_\_

Proveedor de equipo médico: \_\_\_\_\_

Laboratorio: \_\_\_\_\_

Especialista en vida infantil (Child Life): \_\_\_\_\_

Coordinador de transición: \_\_\_\_\_

Otro: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_