

**¿Donde puedo presentar mi queja?**

**Magellan Health Services of Arizona**  
(Servicios de Salud de Arizona Magellan)  
P.O. Box 68110  
Phoenix, AZ 85082-8110

**Cenpatico Behavioral Health of AZ**  
(Salud del Comportamiento de AZ Cenpatico)  
1501 W. Fountainhead Corp. Park #295  
Tempe, AZ 85282

**CPSA (Community Partnership of Southern AZ)**  
(Asociación Comunitaria del  
Sur de Arizona)  
535 N. Wilmot Suite 201  
Tucson, AZ 85711

**Gila River Regional Behavioral Health  
Authority Director**  
(Director de la Autoridad  
Regional de Salud Mental Gila River)  
Hu Hu Kam Memorial Hospital  
P.O. Box 38  
Sacaton, AZ 85147

**NARBHA Office of Grievance & Appeals**  
(Oficina de Quejas y Apelaciones  
NARBHA)  
1300 South Yale Street  
Flagstaff, AZ 86001

**CON todas las clínicas y manejadores de  
casos.** Todos los empleados deben  
reportar un agravio. Usted puede pedir la  
forma de quejas con un miembro del  
personal.

**Office of Grievance and Appeal**  
(División de Servicios de Salud Mental  
Oficina de Quejas y Apelaciones)  
150 N. 18th Ave., 2<sup>nd</sup> Floor  
Phoenix, AZ 85007  
Teléfono (602) 364-4575

**¿Otros lugares que puedan  
ayudarme?**

**Arizona Center for Disability Law**  
(Centro de Arizona para la Ley  
de Discapacidad)

**Llámenos:**  
Lunes, martes, jueves  
y viernes  
9 a.m. - 1 p.m.  
602-274-6287 o  
(800) 927-2260

**Office of Human Rights**  
(Oficina de Derechos Humanos)  
150 N. 18th Ave., Ste. 210  
Phoenix, AZ 85007  
Phone (602) 364-4585

**NAIMI (National Alliance on  
Mental Illness)**  
**NAMI (Alianza Nacional sobre  
Enfermedades Mentales)**  
5025 E. Washington Street, Suite 112  
Phoenix, AZ 85034  
(800) 626-5022  
[namiaz@namiaz.org](mailto:namiaz@namiaz.org)  
[www.namiaz.org](http://www.namiaz.org)



**Cómo Presentar una Queja  
Si soy Persona con  
Enfermedad Mental Grave  
y Miembro de RBHA  
(Autoridad Regional de  
Salud Mental)**

## ¿Que es una queja?

Es una forma de la cual una persona pueda quejarse de algo relacionado con sus servicios de salud mental. Mediante la **presentación** de una queja, oficialmente usted está pidiendo que alguien investigue su queja.



## ¿Quien puede presentar una queja?

**Alguien** que piensa que una persona que recibe servicios no ha sido tratada de la manera correcta.

**Alguien** que sienta que ha sido abusado por un miembro del personal o de un proveedor.

**Alguien** que piense que el cuidado no se le dio como debería de ser.

## ¿Cuando debo presentar una queja?

Si ocurre algo que te haga pensar que debes presentar una queja, someta la queja a cualquiera de los lugares mencionados en la parte posterior **dentro de 12 meses** del incidente.

## ¿Como presento una queja?

Usted puede presentar su queja por escrito o por teléfono. **Creemos que la mejor manera de presentar su queja, es por escrito.** Conserve una copia de todo.

## ¿Que necesito para escribir mi queja?

- 1) Ponga una queja o problema a la vez.
- 2) Trate de pensar en cualquier cosa que ayude explicar su queja. Por ejemplo cosas como los registros médicos, notas de la clínica, y los planes individuales de servicio podrían tener información que ayude a comprobar su queja. **Usted tiene el derecho de solicitar cualquier registro en cualquier momento.**
- 3) Si es posible, ponga sus papeles en orden por fecha.
- 4) Haga una cronología de los eventos y preocupaciones que tenga. Incluya los nombres de las personas y las fechas. Sea lo más detallado posible.
- 5) Finalmente, sepa lo que quiere que se haga diferente para solucionar el problema. Sea claro sobre lo que le gustaría ver que sucediera. Trate de hablar sobre los hechos. No lo haga personal.

## ¿Como escribo me queja?

- Usando sus documentos, complete el Formulario de Apelación ADHS/DBHS o Queja SMI (ADHS/DBHS Appeal or SMI Grievance Form). El formulario se encuentra adjunto.
- Incluya en el formulario los eventos y las personas que llevaron a que usted se quejara.
- Adjunte copias de cualquier documento que usted piense se relaciona con la queja.
- Sea claro acerca de la solución que desea.
- Asegúrese de poner la fecha y firmar el Formulario de ADHS/DBHS o Queja SMI (ADHS/DBHS Appeal or SMI Grievance Form). A continuación, envíe una copia del formulario a la Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA). Conserve la copia original para usted. La lista de direcciones se encuentra en la parte posterior.

## ¿Que hago ahora que he presentado mi queja?

Alguien de la Oficina de Quejas y Apelaciones (OGA) estará en contacto con usted. El número telefónico de OGA se encuentra en la parte posterior. Usted puede llamar en cualquier momento para conocer en qué proceso va su queja.