

Desde 2007, la misión de la OIFA ha sido asegurar que las voces de quienes reciben servicios de salud conductual y sus familias sean escuchadas en todos los niveles del sistema público de salud conductual de Arizona. Cada miembro del equipo de OIFA aporta sus experiencias vividas únicas a su papel como compañeros y / o miembros de la familia involucrados con la salud mental, la justicia, el uso de sustancias y el cuidado de crianza.

**Como OIFA asegura que las voces individuales y familiares se escuchen en AHCCCS:**

- Facilita un Consejo Asesor de OIFA mensual para escuchar a los miembros, familiares y partes interesadas para compartir problemas e identificar necesidades en el sistema de salud conductual;
- Asiste a reuniones y eventos comunitarios para escuchar directamente a los miembros y familiares;
- Se reúne regularmente con el Director de AHCCCS, el Director Médico, los Directores Adjuntos y los Subdirectores para discutir asuntos, oportunidades y tendencias;
- Colabora con los administradores de OIFA del plan de salud de AHCCCS (el personal del plan de salud que supervisa OIFA) para abordar las preocupaciones de la comunidad;
- Supervisa el desempeño y los resultados del plan de salud mediante informes periódicos; y
- Garantiza que los profesionales de apoyo de pares y apoyo familiar tengan acceso a capacitación especializada a través de la Academia de Carreras de Pares y Familia.

**La OIFA ofrece educación sobre los siguientes:**

- Descripción general de OIFA, nuestro rol y nuestras responsabilidades;
- Capacitación sobre la Ley de Jacob para miembros del sistema de cuidado de crianza;
- Navegación del sistema de atención médica;
- Servicios de Apoyo Familiar;
- Servicios de Apoyo entre Pares; y
- Cambios en el sistema AHCCCS.

**La OIFA proporciona orientación por:**

- Trabajar uno a uno con miembros de AHCCCS y familiares para resolver problemas, responder a preguntas o conectarlos con personas que puedan ayudar;
- Creación de documentos educativos de una página (herramientas de empoderamiento) para explicar partes específicas del sistema de salud;
- Seguimiento de inquietudes para identificar problemas sistémicos; y
- Compartiendo información en todo el estado a través de nuestro Boletín informativo de OIFA semanal.

TPara obtener más información sobre la OIFA, qué hace, cómo participar o solicitar una capacitación, comuníquese con: Correo Electronico [OIFA@azahcccs.gov](mailto:OIFA@azahcccs.gov) o visite [www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/OIFA.html](http://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/OIFA.html)

AHCCCS	Susan Kennard	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	623.213.6591	<a href="mailto:oifa@azahcccs.gov">oifa@azahcccs.gov</a>
Arizona Complete Health	Melissa Brown	Administrator, Individual and Family Affairs	520.373.1489	<a href="mailto:melisbrown@azcompletehealth.com">melisbrown@azcompletehealth.com</a>
Banner University	Colleen McGregor	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	480.827.5988	<a href="mailto:OIFAteam@bannerhealth.com">OIFAteam@bannerhealth.com</a>
Care1st	Debra Jorgensen	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	480.205.2305	<a href="mailto:OIFA@care1staz.com">OIFA@care1staz.com</a>
DCS-CHP	Edi Green	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	520.429.5976	<a href="mailto:CHPCCompliance@azdcs.gov">CHPCCompliance@azdcs.gov</a>
DES/DDD	Leah Gibbs	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	602.316.1485	<a href="mailto:OIFABHAdvocate@azdes.gov">OIFABHAdvocate@azdes.gov</a>
Molina Complete Care	Veronica De La O	Administrator, Individual and Family Affairs	602.489.4165	<a href="mailto:MCCA-Z-OIFA@molinahealthcare.com">MCCA-Z-OIFA@molinahealthcare.com</a>
Mercy Care	Tyson Gillespie	Office of Individual and Family Affairs Contact	520.539.1277	<a href="mailto:Tyson.Gillespie@mercycaresaz.org">Tyson.Gillespie@mercycaresaz.org</a>
BCBSAZ Health Choice	Veronica Welch	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	480.435.1772	<a href="mailto:OIFA@azblue.com">OIFA@azblue.com</a>
United Health Care	Dawn McReynolds	Administrator, Office of Individual and Family Affairs	602.255.8605	<a href="mailto:advocate.oifa@uhc.com">advocate.oifa@uhc.com</a>

El Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) está comprometido a garantizar la disponibilidad de atención médica de calidad y oportuna. Si sabe de un miembro de AHCCCS que no puede acceder a los servicios de salud, o si tiene alguna inquietud sobre la calidad de la atención, llame al número de Servicios para Miembros de su plan de atención médica de AHCCCS. Si su inquietud no se resuelve, llame a la Unidad de Resolución Clínica de AHCCCS al 602-364-4558 o al 1-800-867-5308.