

## PERSONAL DE OIFA:

### Administradora de OIFA

Colleen McGregor, MADM, MPH

### Defensora de Miembros, Gerente Principal

JoAnne "Jo" Kautzman, MA

### Defensor de Miembros Veteranos y Fuerzas Armadas

### Defensor de Miembros Adultos:

### Defensora de Miembros, Servicios para la Rehabilitación de Niños (CRS)

### Defensor de Miembros Menores de Edad

### Enlace Comunitario

OIFA contribuye sus propias experiencias vividas a sus funciones como personas con experiencia vivida y/o miembros de familia participantes en los sistemas de justicia, de uso de sustancias, veteranos, y de adultos y niños al igual que experiencia con niños que necesitan atención médica especial física y de salud comportamental.

## CÓMO CONTACTAR OIFA:

Comuníquese con nosotros a cualquier hora. ¡Estamos aquí para ayudarle!

[OIFATeam@bannerhealth.com](mailto:OIFATeam@bannerhealth.com)

Centro de Atención al Cliente de  
B - UFC/ACC (800) 582-8686, TTY 711  
Nurse On-Call (888) 747-7990



Banner  
University Family Care

Los servicios contratados son financiados bajo contrato con AHCCCS.

Banner - University Family Care/ACC (B - UFC/ACC) complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Banner - University Family Care/ACC (B - UFC/ACC) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

English - ATTENTION: If you speak English, language assistance services, at no cost, are available to you. Call (800) 582-8686, TTY 711.

Español (Spanish) - ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (800) 582-8686, TTY 711.

繁體中文 (Chinese) - 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電, (800) ###-#### TTY 711。

OIFA-BUFC/ACC-16001.v20\_r22\_SPA



Banner  
University Family Care

## La Oficina de Asuntos de Personas y Familias (OIFA)



## APOYANDO A MIEMBROS Y SELECCIÓN FAMILIAR

En su esencia, OIFA extiende el apoyo a personas y sus familias seleccionadas cuando navegan el sistema de salud público. Nosotros ofrecemos defensoría para superar obstáculos que puedan surgir al obtener atención médica.

*¡La Recuperación es Posible para todas las personas que servimos!*

### Nuestra Misión:

La Oficina de Asuntos de Personas y Familias promueve la recuperación, resiliencia y bienestar para personas y familias seleccionadas que pueden enfrentar retos físicos o de salud comportamental al igual

### Servicios de Recuperación y Apoyo

La recuperación es el proceso de cambiar por medio del cual la persona mejora su salud y bienestar. Viviendo autónomamente y esforzarse para desarrollar plenamente su potencial.

OIFA apoya a personas y sus familias en el paso hacia la recuperación. Los servicios de atención médica orientados a la recuperación y de apoyo, ayuda a personas con problemas comportamentales y de uso de sustancia a manejar sus condiciones efectivamente.

Nosotros creemos que nuestros miembros y sus familias tienen el derecho de habilitarse al hacer escuchar sus voces y ser participantes activos en su atención médica y las decisiones que se hacen acerca de su salud y bienestar.

### Lo que hacemos y cómo podemos ayudar

OIFA ayuda a personas y familias a navegar el sistema de salud público. Ofrecemos apoyo y guía cuando y donde sea necesario.

Ofrecemos apoyo por medio de: conectar con un defensor de miembros para eliminar barreras y brindar apoyo en navegar el sistema de salud, servicio y apoyos.

Nuestro Enlace Comunitario funciona como un puente entre el Plan de Salud, comunidad, y socios proveedores para apoyar las transiciones en el cuidado de salud, como hospitalizaciones o visitas a la sala de emergencias. Nuestro Enlace Comunitario trabaja para conectar a los miembros con servicios de apoyo enfocados a mejores resultados de salud, experiencias de los miembros y satisfacción.

Si necesita ayuda, envíenos un correo electrónico a:

**[OIFATeam@bannerhealth.com](mailto:OIFATeam@bannerhealth.com)** y alguien de nuestro personal de OIFA se comunicará con usted a más tardar en 24 horas.

**¡Participe y haga escuchar SU voz!**



### Nuestra Membresía en los Consejos y Comités

Nuestros comités incluyen nuestros miembros y sus familias que tienen sus propias experiencias vividas dentro del sistema de salud que deseen participar en mejorar los niveles del sistema.

Su participación puede tener un cambio positivo por medio de:

- Identificar barreras para cuidar y desarrollar soluciones para miembros y sus seres queridos.
- Ayudar a nuestros miembros a coordinar atención médica
- Trabajar en grupo con miembros y familias para reducir el estigma asociado con tener una enfermedad crónica o problemas de salud comportamental o de uso de sustancias.
- Promover el bienestar, la recuperación, resiliencia y acceso a servicios de atención médica y apoyos de alta calidad.
- Trabajar con proveedores basados en la comunidad, organizaciones de personas con experiencia vivida y familiares para mejorar las vidas de los miembros y familias, promoviendo inclusión comunitaria y reintegración.
- Asegurar que todos los servicios estén proporcionando de una manera atenta, respetuosa y sensibilidad cultural reconociendo y respetando las creencias, prácticas de salud y necesidades culturales y lingüísticas de diversas personas y grupos.