



2023-2024 كتيب الأعضاء

لأن صحتك تهمنا.

www.MercyCareAZ.org



mercy care

4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040

خط مساعدة المحاربين القدامى من Rally Point في أريزونا
اتصل بنا وستتمكن من التواصل مع أحد الخبراء الذي يمكنه فهم
حالتك السابقة وحالتك في الوقت الحالي.
على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع، على الرقم
1-855-RALLY4U أو 1-855-725-5948.

التظلمات والاستئنافات
الهاتف: **602-586-1719** أو **1-866-386-5794**
الفاكس: **602-351-2300**
MCGandA@mercycaresaz.org

مكتب شؤون الأفراد والعائلات (OIFA)
Mercy Care
ATTN: OIFA – Mercy Care Committees
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
OIFATeam@MercyCareAZ.org

اتصل على الرقم **911** في المواقف المهددة للحياة.

اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care للأعضاء المصابين بأمراض عقلية
خطيرة (SMI)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً.
602-263-3000 أو (TTY 711) 1-800-624-3879

1-800-564-5465 (TTY 711) أو 602-586-1841
على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع

للتواصل عبر البريد الإلكتروني، انتقل إلى
www.MercyCareAZ.org، وحدد "تواصل معنا".

خط الأزمات الخاص بالصحة السلوكية في ولاية أريزونا
1-844-534-4673 أو (TTY 711) 1-844-534-HOPE
على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع
أرسل كلمة **HOPE** في رسالة إلى **4HOPE (44673)**

الخط الساخن الذي يديره الأقران في المنطقة الوسطى
لخدمة مقاطعات ماريكوبا وبينال وجيلا
يديره استشاريون أقران مدربون لديهم تجارب حياتية مماثلة لك.
على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع، على الرقم
602-347-1100.



تابعنا على **@MercyCareAZ**

المعلومات الشخصية ومعلومات الاتصال

رقم بطاقة تعريف (ID) عضويتي:

مقدم الرعاية الأولية (PCP):

رقم هاتف PCP المتابع لحالي:

الصيدلية التي أتعامل معها:

رقم هاتفها:

عنوانها:

المستشفى:

مدير الحالة:

اسم طبيبي النفسي أو الممرض:

يمكنك عرض كتيب الأعضاء هذا أو تنزيله من الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. يمكنك أيضًا طلب إرسال نسخة إليك عبر البريد بالاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً. يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع.

تاريخ مراجعة الكتيب: 1 تشرين الأول/أكتوبر 2023.

تُموّل الخدمات المشمولة بالتغطية بموجب العقد المُبرم مع نظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في ولاية أريزونا (AHCCCS). تخضع Mercy Care للقوانين الفيدرالية والتابعة للولاية والتي تنطبق بموجب العقد المُبرم مع AHCCCS. هذه المعلومات ليست سوى معلومات صحية عامة، ويجب ألا تحل محل الاستشارة أو الرعاية التي تحصل عليها من مقدم الخدمة. اسأل دائمًا مقدم الخدمة لديك عن احتياجاتك من الرعاية الصحية.

لن يتواصل معك أي شخص يعمل لدى Mercy Care أو برنامج Medicare ويطلب منك توفير رقم ضمانك الاجتماعي أو معلوماتك في Medicare على الإطلاق. لذا إذا تلقيت مكالمة هاتفية من شخص يدعي أنه يعمل لدى Mercy Care أو Medicare، فلا تقدم له أي معلومات عن نفسك. أغلق المكالمة واتصل بخدمات الأعضاء أو أبلغ عن الأمر عبر الإنترنت. انتقل إلى الموقع www.MercyCareAZ.org واختر "Fraud and Abuse" (الاحتيال والإساءة).

جدول المحتويات

3	المقدمة
3	مرحبًا بك في Mercy Care
3	كتيب الأعضاء ومواد الأعضاء الخاصة بك
4	موقع Mercy Care الإلكتروني
4	معلومات مهمة حول جهات الاتصال
6	الحصول على الرعاية بعد ساعات العمل
6	خدمات الرعاية الصحية عن بعد
6	خدمات أزمات الصحة السلوكية
10	كيفية الحصول على خدمات اضطراب تعاطي المخدرات والمعلومات المتعلقة بالمواد الأفيونية
11	الخدمات الملائمة ثقافيًا
12	خدمات اللغة والترجمة الفورية والتنسيقات البديلة
13	إشعار عدم التمييز
14	خدمات الترجمة الفورية متعددة اللغات
16	دليل مُقدّمِي الخدمات
16	نبذة عن Mercy Care
17	نبذة عن مُقدّمِي الخدمات لدينا
17	بطاقة تعريف العضو (ID)
18	مسؤولياتك بصفتك عضوًا
19	الإبلاغ عن التغييرات التي تطرأ على عدد أفراد العائلة أو العنوان
20	التغطية خارج منطقة الخدمة
20	تغييرات الخطط الصحية
21	إشراك العائلة والأصدقاء في رعايتك
21	انتقال الرعاية إذا غيرت الخطط الصحية أو مُقدّمِي الخدمات
22	معلومات عن الخدمات
22	أنواع الرعاية
24	خدمات النقل (رحلات التوصيل)
25	الهواتف الذكية مجانًا
25	الخدمات المشمولة بالتغطية
27	الخدمات الإضافية المشمولة بالتغطية والمعلومات المهمة للأعضاء المصابين بـ SMI
29	الممثل المعين أو محامٍ
30	"أفضل الممارسات" في مجال الصحة السلوكية
30	خدمات الصحة السلوكية المتاحة للأعضاء المصابين بـ SMI
33	الخدمات غير المشمولة بالتغطية
33	الخدمات والعلاجات التجريبية
34	الخدمات المحدودة والمستثناة
35	الحصول على الخدمات المشمولة بالتغطية الممولة من المنح
36	الوصول إلى الخدمات المشمولة بالتغطية بموجب أموال المنح
36	خدمات الإسكان
38	معلومات عن خدمات التوظيف
39	الخدمات المنزلية والمجتمعية
40	رعاية نهاية الحياة
40	الإحالات
41	أجهزة التواصل المعزّز والبديل (AAC)
42	الحصول على الخدمات غير المشمولة بالتغطية بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية
42	معلومات للأعضاء الأمريكيين الهنود
43	كيفية الحصول على مقدم رعاية أولية (PCP)

45	الجدول الزمني لتوفر المواعيد
46	الزيارات التفقدية (الفحوصات الطبية)
46	خدمات النساء
47	الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة
48	خدمات EPSDT/الأطفال (مشابهة لزيارات فحص صحة الطفل)
52	خدمات الأمومة
56	فحص فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)
56	خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة
57	خدمات طب الأسنان
59	خدمات إدارة الأمراض
59	خدمات الصيدليات
61	برنامج واصف الأدوية الحصري
62	عملية الإحالة للحصول على تصنيف الاضطراب العاطفي الخطير (SED)
62	عملية الإحالة للحصول على تصنيف مرض عقلي خطير (SMI)
63	خدمات الصحة السلوكية
68	العيادات التخصصية متعددة التخصصات
69	خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)
71	مجالس الأعضاء
72	معلومات مهمة
72	الموافقات المسبقة
73	قيود على حرية الاختيار من بين مقدمي الخدمات
74	مبالغ المشاركة في الدفع (لأعضاء ACC-RBHA المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) أو لا يعانون منه)
76	الحصول على فواتير الخدمات
77	برنامج الإعانة المالية لذوي الدخل المنخفض (LIS)
77	التأمين الصحي الآخر
78	خدمات Medicaid و Medicare مزدوجة الأهلية
78	الأعضاء ذوو الأهلية المزدوجة: الدفع مقابل الأدوية
78	التصريحات
80	التظلمات والاستئنافات
87	تقديم شكاوى الأعضاء المؤهلين بموجب المادتين 19 و 21 والأعضاء غير المشخصين بمرض عقلي خطير
89	عملية الانسحاب
89	إشعارات الخطة الصحية المتعلقة بممارسات الخصوصية
90	حقوقك ومسؤولياتك
93	الخطط التحفيزية للطبيب
93	الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام
94	الإقلاع عن تعاطي التبغ
94	قرارات بشأن رعايتك الصحية
95	الأسئلة الشائعة
97	الموارد
97	الموارد المجتمعية
119	عيادات التطعيم/اللقاحات المجانية
122	في حال فقدانك مواردك التأهيلية
126	خدمات رعاية الأسنان منخفضة التكلفة
127	الدفاع
130	هيئة الدعم والرعاية طويلة الأمد في ولاية أريزونا (ALTCS)
133	موارد العنف الأسري
133	التعريفات
137	تعريفات خدمات رعاية الأمومة

مرحبًا بك في Mercy Care

منذ 1985، وضع أعضاؤنا ثقتهم في خطة Mercy Care لتكون الخطة الخاصة بعائلاتهم. فبالنسبة لنا، أنت أكثر من مجرد عضو في Mercy Care. فأنت فرد من أفراد عائلتنا. يعمل مقدمو الخدمات بشبكة Mercy Care، بما في ذلك الأطباء والمستشفيات جميعًا من أجلك. فكلمة "Care" (الرعاية) ليست مجرد جزء من اسمنا، فهي ما نفعله.

تتمتع بالعديد من المزايا والخدمات المتوفرة لك. كما لديك حق الوصول إلى مجموعة متنوعة من مقدّمي الرعاية الصحية والموارد المجتمعية. يمكنك الاعتماد علينا. سنعمل على إيصالك بالرعاية التي تحتاج إليها، عندما وحيثما تحتاج إليها. نحن هنا لتقديم المساعدة.

تتبع Mercy Care قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المعمول بها بموجب العقد المُبرم مع AHCCCS. وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- المادة السادسة من قانون الحقوق المدنية (Civil Rights Act) لعام 1964 والمُنْفَذ بموجب اللوائح الواردة في الجزء 80 من المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية (CFR).
- قانون التمييز على أساس العمر (Age Discrimination Act) لعام 1975 والمُنْفَذ بموجب اللوائح الواردة في الجزء 91 من المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية (CFR).
- قانون إعادة التأهيل (The Rehabilitation Act) لعام 1973.
- المادة التاسعة من تعديلات التعليم (Education Amendments) لعام 1972 (فيما يتعلق ببرامج التعليم وأنشطته).
- المادتان الثانية والثالثة من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (Americans with Disabilities Act)؛ والفقرة 1557 من قانون حماية المريض والرعاية الميسرة (Patient Protection and Affordable Care Act).

كتيب الأعضاء ومواد الأعضاء الخاصة بك

يرجى قراءة هذا الكتيب. ستتعرف على ما يلي:

- حقوقك ومسؤولياتك بصفقتك عضوًا
- كيفية الحصول على الرعاية الصحية الجسدية والسلوكية
- كيفية الحصول على المساعدة في تعيين المواعيد
- نصائح للحفاظ على صحتك جيدة
- خصوصية رعايتك الصحية
- الخدمات المشمولة بالتغطية
- الخدمات غير المشمولة بالتغطية
- ما هي الحالة الطارئة
- ما يمكنك فعله إذا كنت لا توافق على قرار ما حول علاجك
- وأكثر بكثير

يمكن أن تجد صعوبة في فهم بعض المصطلحات الواردة في هذا الكتيب. ولمساعدتك، لدينا في نهاية كتيب الأعضاء تعريفات للكلمات المستخدمة في الرعاية الصحية.

يتوفر هذا الكتيب لأعضاء Mercy Care مطبوعًا بخط كبير أو على قرص مضغوط أو ملف صوتي رقمي (MP3)، عند الطلب من خدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. إذا كنت تريد هذا الكتيب بتنسيق مختلف، يمكنك الحصول عليه مجانًا. ويمكنك الحصول على نسخة مطبوعة من هذا الكتيب عبر البريد مجانًا. يمكننا أيضًا أن نرسل لك عدسة مكبرة للصفحات إذا لزم الأمر. يتوفر هذا الكتيب بلغات أخرى، بما في ذلك العربية والفيتنامية. يمكنك أيضًا قراءة الكتيب عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني **www.MercyCareAZ.org**.

طُبعت المعلومات المخصصة للأعضاء المسجلين بقسم إعاقات النمو (DDD) بهذا اللون الأحمر وذلك في الكتيب بالكامل. سيظهر الرسم الموجود على اليسار أيضًا بجوار النص. وتنطبق جميع النصوص الأخرى المكتوبة بالخط الأسود أيضًا على أعضاء DD.





طُبعت المعلومات المخصصة لأعضاء اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية للرعاية الكاملة (ACC-RBHA) المصابين بـ SMI بهذا اللون الأرجواني وذلك في الكتيب بالكامل. سيظهر الرسم الموجود على اليسار أيضًا بجوار النص. وتطبق جميع النصوص الأخرى المكتوبة بالخط الأسود على أعضاء ACC-RBHA المصابين بـ SMI.

التنسيقات الإلكترونية المتاحة للمواد الإعلامية الأعضاء

تتوفر المواد الإعلامية لأعضاء Mercy Care بتنسيق إلكتروني. يتضمن ذلك كتيب الأعضاء ودليل مقدمي الخدمات والنشرات الدورية وغير ذلك الكثير. ويمكنك العثور عليها على موقعنا الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org. إذا تلقيت مستندات مطبوعة وتفضل الحصول عليها بتنسيق إلكتروني، فعليك إعلامنا بذلك. يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم المجاني **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879** وطلب إرسال نسخة إلكترونية من المعلومات إليك، على سبيل المثال، بالبريد الإلكتروني. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع.

إرسال مواد الأعضاء بالبريد

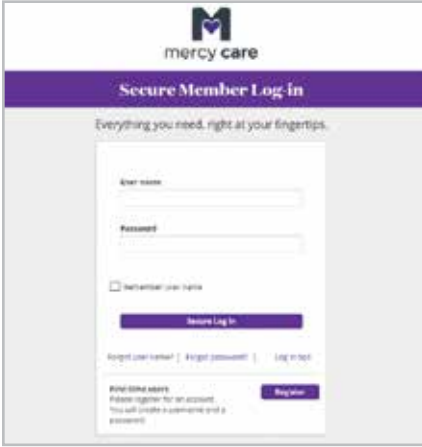
إذا لم يكن لديك اتصال بالإنترنت أو بريد إلكتروني، فيمكنك الحصول على المواد عبر البريد مجانًا. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879** لطلب إرسال المواد إليك عبر البريد. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع.

موقع Mercy Care الإلكتروني

تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org. يمكنك متابعة النشرات الدورية للأعضاء والحصول على أحدث المعلومات حول Mercy Care. ويمكنك البحث عن طبيب أو صيدلية أو مركز للرعاية العاجلة أو مقدم خدمات رعاية صحية عن بُعد أو مستشفى بالقرب منك. يتوفر الموقع الإلكتروني باللغات الإنجليزية والإسبانية والعربية. استخدم الإعدادات المتوفرة بمتصفح الويب لديك لتكبير حجم الشاشة والنص في الصفحة أو تصغيرهما. يتوافق موقعنا الإلكتروني مع برامج قراءة الشاشة المعروفة.

بوابة Mercy Care الإلكترونية

يمكنك الحصول على معلوماتك الصحية عبر زيارة بوابتنا الإلكترونية الآمنة. انتقل إلى الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org وانقر فوق **بوابة Mercy Care الإلكترونية**. إذا كنت تستخدم البوابة لأول مرة، فاتبع الخطوات التالية لتسجيل الدخول. ومن ثم يمكنك استخدام البوابة.



يمكنك، من خلال تسجيلك للدخول الآمن:

- طلب الحصول على بطاقة تعريف (ID) عضو جديدة
- الاطلاع على بطاقة تعريف (ID) العضو الخاصة بك
- البحث عن حالة مطالبة مالية معينة
- التحقق من حالة طلب معلق انتظرًا للموافقة عليه
- البحث عن مقدم الرعاية الأولية (PCP) الذي تم تعيينه لك

معلومات مهمة حول جهات الاتصال

خدمات أعضاء Mercy Care

يمكن لخدمات أعضاء Mercy Care الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالمزايا ومساعدتك في البحث عن طبيب وترتيب وسائل نقل لتقلك إلى المواعيد الطبية ومساعدتك في الحصول على خدمات الرعاية الصحية. ويتوفر الممثلون لمساعدتك من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى 6 مساءً، ويمكنك الاتصال بهم على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. تتوفر خدمات الأعضاء لمساعدة الأعضاء المصابين بـ SMI ويمكن الاتصال بهم على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع.

يمكن لخدمات الأعضاء الإجابة عن أسئلتك ويمكنهم مساعدتك في:

- معرفة الخدمات التي يمكنك الحصول عليها
- إيجاد مقدم خدمة، بما في ذلك مقدمي الخدمات الذين يقدمون الخدمات بعد ساعات العمل العادية
- تقديم شكوى أو إعطاء ملاحظة إيجابية عن الخدمات

الإدارة الطبية

يساعد برنامج الإدارة الطبية لدى Mercy Care الأعضاء ومقدمي الخدمات في استخدام الخدمات المناسبة لمساعدة الأعضاء في الحصول على الرعاية الصحية والتمتع بصحة جيدة. تراجع الإدارة الطبية الرعاية وتنسيقها للأعضاء حتى يحصلوا على العلاج المناسب لتحسين صحتهم. كما تطور الإدارة الطبية عمليات جديدة حسب الحاجة. وتتكفل بمساعدة الأعضاء في الحصول على رعاية عالية الجودة في الوقت المناسب وتمتاز بالكفاءة والفعالية والأمان. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879** واطلب التحدث مع أحد الأشخاص من الإدارة الطبية. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

التظلمات والاستئنافات

إذا كنت لا توافق على قرارنا الموضح في خطاب إشعار قرار المزايا السلبي، فيحق لك طلب الاستئناف. وقد تساورك أيضًا مخاوف إزاء طبيب أو تشعر بأن طاقم العمل بالعيادة يعاملونك بشكل سيء. يُمكن لفريق التظلمات والاستئنافات تقديم المساعدة. يُرجى الاطلاع على قسمي "الاستئنافات" و"تظلمات الأعضاء" في هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 5 مساءً.

الهاتف: **602-586-1719** أو **1-866-386-5794**

الفاكس: **602-351-2300**

MCGandA@mercycares.org

مكتب شؤون الأفراد والأسرة (OIFA)

يعزز مكتب شؤون الأفراد والأسرة (OIFA) سبل التعافي والمرونة والعافية للأفراد الذين يعانون من تحديات الصحة العقلية وتعاطي المخدرات. ويُبرم OIFA شراكات مع الأفراد والعائلات المُختارة والشباب والمجتمعات والمنظمات. ونتعاون مع القيادة الرئيسية وأعضاء المجتمع في عملية اتخاذ القرار على جميع مستويات نظام الصحة السلوكية.

Mercy Care

ATTN: OIFA – Mercy Care Committees

4750 S. 44th Place, Ste. 150, Phoenix, AZ 85040

OIFATeam@MercyCareAZ.org

خط التمريض

خط التمريض لدينا مُتاح على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام أسبوعيًا للرد على الأسئلة الطبية العامة. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY:711) **1-800-624-3879** وحدد خيار خط التمريض. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**، وتحديد خيار خط التمريض.

إدارة إعاقات النمو (DD) وخدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS) وتنسيقهما

إذا كنت بحاجة للاتصال بمنسق دعم DD الذي تتعامل معه قبل زيارتك التالية المحددة، فاتصل به مباشرة. وستجد رقم هاتف منسق الدعم الذي تتعامل معه في بطاقة العمل التي تركها لك. ويمكنك أيضًا كتابته في المكان المخصص له في مقدمة هذا الكتيب. يجب عليك الاتصال بمنسق الدعم الذي تتعامل معه إذا وجدت تغييرًا في التشخيص أو في التأمين الأولي أو التجاري أو في حالتك الصحية العامة يتطلب تلقي خدمات التمريض بصورة مستمرة، أو إذا كنت تظن أنك تتعرض للإساءة أو الإهمال أو الاستغلال.

وقد تخصص لك Mercy Care أيضًا مدير رعاية في حالات الحاجة الماسة قصيرة الأجل. لا يحل مدير الرعاية محل منسق الدعم المخصص لك. سيتعاون مدير الرعاية مع منسق الدعم وأعضاء فريق رعايتك الآخرين لمساعدتك على الحصول على أفضل رعاية ممكنة. نرحب باتصالك بمدير رعايتك مباشرةً بين الساعة 8 صباحًا إلى 5 مساءً. يمكنك الاتصال بمنسق الدعم أو مدير الرعاية المتابع لحالتك إذا وجدت تغييرًا في التشخيص أو في حالتك الصحية العامة يتطلب تلقي خدمات تمريض بصورة مستمرة أو إذا كنت تظن أنك تتعرض للإساءة أو الإهمال أو الاستغلال. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care إذا لم تتمكن من التواصل مع مدير رعايتك أو لم تكن على معرفة باسمه.

إذا كان لديك أسئلة حول مزايا DD أو CRS أو خدماتهما، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى

6 مساءً، على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**.

الحصول على الرعاية بعد ساعات العمل

عدا حالات الطوارئ، إذا مرضت أنت أو طفلك خلال ساعات إغلاق عيادة الطبيب أو في عطلة نهاية الأسبوع، لا يزال يتعين عليك الاتصال بالعيادة. وستعمل خدمة الرد على التأكد من إبلاغ طبيبك برسالتك. سيعاود PCP المعني بحالتك الاتصال بك ويخبرك بما عليك فعله. تأكد من أن هاتفك يقبل المكالمات المحظورة. وإلا، لن يتمكن الطبيب من الوصول إليك.

يمكنك الاتصال بـ PCP المتابع لحالتك حتى في منتصف الليل. وعلى الأرجح سيتعين عليك ترك رسالة صوتية باستخدام خدمة الرد الآلي. وقد يستغرق الأمر بعض الوقت لحين معاودة الرد عليك، ولكن سيتصل بك الطبيب ليخبرك بما عليك فعله.

يمكن أن تساعدك عيادات الرعاية العاجلة أيضًا إذا كنت بحاجة إلى رعاية مرضية في المساء أو في عطلات نهاية الأسبوع. والرعاية العاجلة هي الرعاية التي تحتاج إليها اليوم، أو خلال اليومين المقبلين، ولكنك لست معرضًا لخطر الإصابة بضرر دائم أو فقدان حياتك.

على سبيل المثال:

- التهاب الحلق أو آلام الأذن الشديدة
- الإنفلونزا
- الصداع النصفي
- ألم في الظهر
- طلب الأدوية أو إعادة صرفها
- الالتواءات

ينبغي ألا تذهب إلى غرفة الطوارئ للحصول على رعاية عاجلة أو لعلاج مرض.

يمكنك العثور على مركز رعاية عاجلة باستخدام أداة "Find a Provider" (البحث عن مُقدّم خدمة) على الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. حدد خطتك الصحية وأدخل المدينة والولاية والرمز البريدي، ثم حدّد "مرفق الرعاية العاجلة" ضمن نوع مُقدّم الخدمة.

خدمات الرعاية الصحية عن بعد

يمكنك مقابلة طبيبك من خلال استخدام منصة SecureVideo على هاتفك المحمول أو جهاز كمبيوترك الشخصي من أجل علاج المشكلات الصحية الشائعة. ويمكنك رؤية الطبيب عبر خدمات الرعاية الصحية عن بُعد لعلاج أمراض مثل نزلات البرد والإنفلونزا والحساسية ومشكلات الجيوب الأنفية والمزيد. ويمكنك الاتصال بمقدم الرعاية الأولية (PCP) الذي تتعامل معه لطلب زيارة رعاية صحية عن بعد. وإذا كان PCP المعني بحالتك لا يقدم خدمات الرعاية الصحية عن بُعد، فيمكنك العثور على مُقدّم خدمات رعاية صحية عن بُعد على الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org أسفل "Find a Provider" (البحث عن مُقدّم خدمة).

خدمات أزمات الصحة السلوكية

الأزمة هي أي موقف يتعرض فيه شخص ما لمشاعر أو ظروف أو تراوده أفكار لم يعد بإمكانه التعامل معها. ويختلف مفهوم الأزمة من شخص لآخر. ويمكن أن تشمل الأفكار الانتحارية أو تعاطي المخدرات أو الشعور بالقلق أو الإصابة بالذهان أو المعاناة من مشكلات اجتماعية. ووفقًا لإجابات الأسئلة المتكررة بخصوص الأزمات من AHCCCS، توجد علامة واضحة تبيّن أن الشخص يمر بأزمة وهي شعوره بالحاجة الملحة لمعالجة الموقف أو الوصول إلى أفكار لحله بأسرع ما يمكن. وعدم التصرف على هذا النحو قد يعرضه هو أو الآخرين للخطر:

<https://azahcccs.gov/BehavioralHealth/Downloads/FrequentQuestionsAboutCrisisServices.pdf>

يمكن أن تشمل خدمات الأزمات أي عدد من خدمات الصحة السلوكية التي يمكن أن تساعد الشخص عندما يواجه أزمة. ويتضمن نظام الأزمات في ولاية أريزونا خط هاتفي للأزمات وفرق متنقلة للأزمات ومنشآت للأزمات، مما يوفر المراقبة والاستقرار. ويتوفر لدى كل مقدم خدمة أزمات موظفين مدربين للمساعدة في حل الأزمة بأسرع ما يمكن. بينما يمكن لخبراء الأزمات محاولة مساعدة الشخص الذي لا يرغب في الحصول على الرعاية ومحاولة إقناعه بها وذلك لأن الخدمات طوعية وتكون أكثر فعالية للأفراد الذين يودون تلقيها.

وتوجد العديد من عمليات الدعم والخدمات التي يمكنها مساعدتك عندما تمر بأزمة صحة سلوكية. ويمكنهم أيضًا مساعدتك إذا واجهتك مشكلة تتعلق بتعاطي المخدرات. ويمكنهم المساعدة إذا كنت بحاجة إلى توجيه من شخص خاض التجارب نفسها. ويمكنهم المساعدة إذا لم يكن لديك مأوى. ويمكن لعمليات الدعم أيضًا مساعدتك في إيجاد وظيفة أو منزل والاحتفاظ بهما.

تؤثر احتياجاتك الجسدية والسلوكية والاجتماعية على صحتك عمومًا. ولهذا السبب ينصب تركيزنا على الشخص بالكامل. نساعدك على تحقيق أهدافك الصحية الجسدية والسلوكية. نحن نشرك الآخرين من حولك. ويشمل ذلك العائلة والأصدقاء ومُقدمي الخدمات وغيرهم في المجتمع – أي شخص يختار أن يكون بجانبك لاسترداد صحتك مرة أخرى.

يمكن أن تؤثر الصحة السلوكية على الأشخاص من أي عمر أو جنس أو دخل أو عرق أو دين. ويمكن أن تؤثر على طريقة تفكيرك وشعورك وتصرفك. إن الأعراض تكون بسيطة أحيانًا. وتكون أكثر شدة وخطورة وتدوم لمدة أطول أحيانًا أخرى. وفي كلتا الحالتين، الشعور بتحسن محتمل دومًا.

كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية

لست بحاجة إلى إحالة من طبيبك للحصول على خدمات الصحة السلوكية. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء وطلب إيصالك بدار صحة سلوكية بالقرب منك. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل لتقلك إلى موعد ما، فاتصل بخدمات الأعضاء قبل موعدك بثلاثة (3) أيام على الأقل.

إذا كنت تعاني من أزمة في الصحة السلوكية، فيمكنك الاتصال بخط أزمات الصحة السلوكية في ولاية أريزونا. يمكن للموظفين المدربين تقديم المساعدة على مدار 24 ساعة يوميًا، 7 أيام في الأسبوع. يمكنك الوصول إليهم بالاتصال على الرقم **1-844-534-4673** أو **1-844-534-HOPE** (TTY 711). قد تتمكن من الحصول على وسيلة نقل تقلك إلى مكان الحصول على الرعاية للحالة الطارئة التي تتعلق بالصحة السلوكية.

إذا كنت تعتقد أنك قد تؤدي نفسك أو شخصًا آخر أو إذا كانت تراودك أفكار انتحارية، يمكنك الاتصال بخط الأزمات لدينا. ويمكنك أيضًا الاتصال بخط الأزمات لدينا إذا شعرت بالإرهاق وكان من الصعب التعامل مع الأشياء المسببة للتوتر في حياتك. يتوفر الأخصائيون المدربون على مدار الساعة وطوال أيام السنة لتقديم المساعدة لك. يمكنك أيضًا الاتصال بخط الأزمات إذا كنت ينتابك القلق حيال شخص آخر قد يعاني من الأمر.

الخط الساخن الوطني للأزمات: اتصل على الرقم **988** أو أرسل إليه رسالة نصية أو أجري محادثة مع أحد استشاريي الأزمات على <https://988lifeline.org/talk-to-someone-now>

خطوط الأزمات الوطنية والتابعة للولاية:

- خط الأزمات الخاص بالصحة السلوكية في ولاية أريزونا: **1-844-534-4673** أو **1-844-534-HOPE**، أرسل كلمة **HOPE** في رسالة نصية إلى **(44673) HOPE** أو **ابدأ محادثة مع أخصائي على** <https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat>
- الخط الساخن الوطني للوقاية من الانتحار: اتصل على الرقم **988**
- المجتمع الهندي في سولت ريفر وبيما وماريكوبا: **1-855-331-6432**
- مجتمعا Ak-Ching و Gila River الهنديان: **1-800-259-3449**
- شعب Fort McDowell Yavapai: **480-461-8888**
- شعب Tohono O'odham في مقاطعة سان لوسي: **480-461-8888**
- شعب Tohono O'odham: **1-844-423-8759**
- قبيلة Pascua Yaqui: مدينة تكسون **520-591-7206**؛ غوادالوبي **480-736-4943**
- قبيلة White Mountain Apache: **928-338-4811**
- شعب نافاجو: **928-551-0508**
- خط الأزمات للمحاربين القدامى: **1-800-273-8255**، اضغط على **1**
- الخط الوطني للرسائل النصية خلال الأزمات: أرسل كلمة **HOME** في رسالة نصية إلى **741741** بشأن أي نوع من أنواع الأزمات <https://www.crisistextline.org/text-us/>
- خط إنقاذ حياة المراهقين: اتصل على الرقم **(8336) 602-248-TEEN** أو أرسل رسالة نصية إليه

الخطوط الساخنة:

يُقدم أخصائيو الخط الساخن دعم الأقران للمتصلين الذين يحتاجون فقط إلى الحديث و/أو المساعدة في إيجاد خدمات الدعم المجتمعية. الخط الساخن هو خدمة هاتفية سرية ومجانية يعمل بها أقران تعاملوا بأنفسهم مع مشكلات تتعلق بالصحة السلوكية. ويمكن لموظفي الخط الساخن التعامل مع مواقف الصحة السلوكية لأن العديد منهم مروا بتجارب مماثلة لها.

- تتوفر خدمات شمال أريزونا 7 أيام في الأسبوع من الساعة 4:30 مساءً إلى 10:30 مساءً: **1-888-404-5530**
- تتوفر خدمات وسط أريزونا على مدار 24 ساعة يوميًا، 7 أيام في الأسبوع: **602-347-1100**
- تتوفر خدمات جنوب أريزونا على مدار 7 أيام في الأسبوع من الساعة 8 صباحًا إلى 10 مساءً (ساعات العمل في العطلات من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً)

- مقاطعة بيما: **520-770-9909**

- مقاطعات كوتشيس وغراهام وجرينلي ولازاب وسانتا كروز ويوما: **844-733-9912**

إذا كانت لديك حالة طبية طارئة، اتصل على الرقم 911.

الفرق المتنقلة للأزمات

الفرق المتنقلة للأزمات هم خبراء في الأزمات يسافرون إلى الشخص لمساعدته أثناء الأزمة. ويقدمون الدعم اللازم ويجدون الموارد المجتمعية المطلوبة ويساعدون في التخطيط للخطوات التالية للحفاظ على سلامة الشخص. وقد يوفر أيضا خدمة توفير وسيلة نقل إلى مرفق ما مثل مرفق الأزمات. ويتم التواصل مع الفرق المتنقلة للأزمات عبر خط الأزمات على مستوى ولاية أريزونا **1-844-534-4673**. وتُقيّم الفرق المتنقلة للأزمات السلامة وتقدّم الدعم اللازم وتساعدك في حل الأزمة مباشرة.

مرافق الأزمات في مقاطعة ماريكوبا

مرافق الأزمات هي أماكن آمنة قد يختار الشخص الذي يمر بأزمة الذهاب إليها. وبمجرد وصولك إلى هذه المرافق، قد ترى طبيبا وتكون مستعدًا للعودة إلى المنزل في وقت قصير. قد تختار أيضًا البقاء لمدة تصل إلى 24 ساعة، حتى إمكانية بدء الخدمات الأخرى أو انتهاء الخطر المباشر. وتحتوي هذه المرافق على كراسي للاستلقاء بدلاً من الأسرة. وهي مصممة كتدبير مؤقت قصير الأجل بينما تتفق أنت وفريق الأزمات الذي تتعامل معه على خطواتك التالية.

يمكنك، في أوقات الأزمات أو حالات الطوارئ، اختيار أي مستشفى أو أي مكان آخر للحصول على رعاية الطوارئ. وقد يكون من الأسهل لك الاستعانة بأماكن الطوارئ التالية:

مراقبة الأزمات واستقرارها:

مركز Connections AZ للرعاية النفسية العاجلة (UPC)

الكبار

1201 S. 7th Ave.

Phoenix, AZ 85007

602-416-7600

مركز RI الدولي للاستجابة لحالات التعافي (RRC)

الكبار

11361 N. 99th Ave.

Peoria, AZ 85345

602-650-1212، اضغط على 2

مركز طوارئ Community Bridges للطب النفسي المجتمعي (CPEC)

الكبار

358 E. Javelina Ave.

Mesa, AZ 85210

1-877-931-9142

نقطة وصول Community Bridges في West Valley (WVAP)

الكبار

824 N. 99th Ave.

Avondale AZ 85323

1-877-931-9142

المراقبة النفسية على مدار 23 ساعة بعيادة Mind 24/7

Higley

الكبار والشباب/الأطفال

1138 S Higley Rd.

Mesa, AZ 85206

844-MIND247

Thomas

الشباب/الأطفال

2728 N 24th St,

Phoenix, AZ 85008

844-MIND247

Metro

الكبار والشباب/الأطفال

10046 N Metro Pkwy W,

Phoenix, AZ 85051

844-MIND247

Camelback

الكبار والشباب/الأطفال

9675 W. Camelback Rd

Phoenix, AZ 85037

844-MIND247

مراكز التخلص من السموم والأزمات:

مركز **Community Bridges** للتعافي من الإدمان في **Central City (CCARC)**

الكبار

2770 E. Van Buren St.

Phoenix, AZ 85008

1-877-931-9142

مركز **Community Bridges** للتعافي من الإدمان في **East Valley (EVARC)**

الكبار

560 S. Bellview Rd.

Mesa, AZ 85204

1-877-931-9142

مرفق الأزمات في مقاطعة بينال

مركز **Community Bridges** في **Casa Grande**

الكبار

675 E. Cottonwood Lane

Casa Grande, AZ 85122

مرفق الأزمات في مقاطعة بيما
مركز Connections AZ للاستجابة للأزمات (CRC)
الكبار والشباب/الأطفال
2802 E. District St.
Tucson, AZ 85714
520-301-2400

خدمات الرعاية المؤقتة للكبار عند الأزمات

برنامج RI الدولي للرعاية المؤقتة والتعافي عند الأزمات (RCRP)
11361 N. 99th Ave, Ste. 107
Peoria, AZ 85345
602 636 4380

وضع خطة للسلامة

قد يكون من المفيد مناقشة خطة للسلامة أو خطة للأزمات للمعرضين للخطر وتدوينها. ويمكنك الوصول إليها للتعرف على العلامات الأولى للأزمات وما يمكنك فعله للبقاء آمنًا. ويمكنك إنشاء خطة السلامة الخاصة بك ومشاركتها مع من يدعمونك. ويمكنك وضع خطة مع مُقدِّمي الخدمات والدعم الذين تتعامل معهم والتي يمكن أن تساعد في دعمك بصورة أفضل في وقت الأزمات.

ونحن هنا في مكتب شؤون الأفراد والعائلات (OIFA) من Mercy Care لدعمك لاسترداد صحتك. يتميز فريق OIFA بالخبرة العملية اللازمة لدعمك أنت وأفراد عائلتك الذين تختارهم. يمكنك التواصل مع OIFA على:

Mercy Care
ATTN: OIFA – Mercy Care Committees
4750 S. 44th Place, Ste. 150, Phoenix, AZ 85040
OIFATeam@MercyCareAZ.org

التسجيل في Pyx Health والتواصل لإجراء محادثة ودية أو الحصول على مساعدة فيما يتعلق بالموارد

ليس على أحد أن يواجه تحديات الحياة وحيدًا. لذلك نمحك إمكانية الوصول إلى تطبيق Pyx Health الذي يمكنك من خلاله التحدث مع أشخاص يقدمون يد العون من خلال الهاتف بخصوص Mercy Care والموارد المتاحة لك. ويمكنك أيضًا الدردشة مع الصديق الآلي الودود، Pyxir، على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام في الأسبوع عندما تحتاج إلى الدعم من صديق. سجّل على الموقع الإلكتروني www.hipyx.com أو اتصل على الرقم **1-855-499-4777** إذا كان لديك أسئلة حول البرنامج.

كيفية الحصول على خدمات اضطراب تعاطي المخدرات والمعلومات المتعلقة بالمواد الأفيونية

لا تحتاج إلى إحالة من PCP الذي تتعامل معه لبدء خدمات علاج تعاطي المخدرات. وللبدء في جهودك للتعافي، ما عليك سوى الاتصال بمُقدِّم خدمات الصحة السلوكية مباشرةً لتحديد موعد لك. تتوفر خدمات في جميع أنحاء ولاية أريزونا لمساعدتك في التعافي. إذا كنت بحاجة للمساعدة في إيجاد الخدمات أو مُقدِّمي الخدمات أو وسائل النقل، يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

نقاط الوصول المتاحة 24 ساعة يوميًا/7 أيام في الأسبوع

يوجد في ولاية أريزونا أربعة مواقع نقاط وصول متاحة 24 ساعة يوميًا/7 أيام في الأسبوع تقدم خدمات العلاج من إدمان المواد الأفيونية على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام في الأسبوع لخدمة الأفراد الباحثين عن العلاج. يُقدِّم العلاج بمساعدة الدواء في أماكن مختلفة في المجتمع. ويوصف عادةً في برامج العلاج من إدمان المواد الأفيونية (OTP) والعلاج من إدمان المواد الأفيونية في العيادات (OBOT).

مركز CODAC للصحة والتعافي والعافية
380 E. Ft. Lowell Road, Tucson, AZ 85705
520-202-1786

مركز Community Bridges للتعافي من الإدمان في East Valley

560 S. Bellview, Mesa, AZ 85204

480-461-1711

الخدمات الطبية المجتمعية

2806 W. Cactus Road, Phoenix, AZ 85029

602-607-4700

أنظمة العلاج المكثفة في West Clinic

4136 N. 75th Ave #116 Phoenix, AZ 85033

623-247-1234

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على الخدمات، يمكنك الانتقال إلى الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org للبحث عن مُقدِّمي الخدمات في منطقتك. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على المساعدة في العثور على الخدمات. ويتوفر لدى AHCCCS أداة بحث عن خدمات العلاج على الموقع الإلكتروني opioidservicelocator.azahcccs.gov. ويمكنك أيضًا الانتقال إلى الموقع الإلكتروني www.findtreatment.gov.

الخدمات الملائمة ثقافيًا

إن "ثقافتك" هي جوانب حياتك الأكثر أهمية لك، مثل تقاليدك. وتتشكل ثقافتك من تقاليدك وتراثك ومعتقداتك الدينية والروحية ولغتك. ونشجع مُقدِّمي الخدمات داخل شبكتنا على فهم ثقافة جميع الأفراد. لأن ذلك سيساعدهم في فهم أعضاء Mercy Care والتواصل معهم على نحو أفضل. وعليه، تأكد من مساعدة مُقدِّم الخدمة الذي تتعامل معه على فهم ثقافتك وما هو مهم لك ولعائلتك. سيساعد ذلك كليهما على تحديد أفضل خطة علاج لك أو لأحد أفراد عائلتك. وسيساعد أيضًا في التأكد من حصولك على الخدمات المناسبة لاحتياجاتك.

يجب عليك دائمًا الاستعانة بمُقدِّمي خدمات من داخل شبكة Mercy Care. ويمكنك الحصول على الخدمات المشمولة بالتغطية ومعاملة عادلة بغض النظر عن:

- مصدر الجهة المسؤولة عن السداد
- القدرة على السداد
- القدرة على التحدُّث باللغة الإنجليزية
- العرق
- الأصل الإثني
- اللون
- الأصل القومي (بما في ذلك ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية)
- الدين
- العمر
- الإعاقة العقلية أو الجسدية
- التوجه الجنسي
- الجنس – بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التمييز على أساس الحمل والمفاهيم النمطية القائمة على أساس الجنس والهوية الجنسية

يمكنك الحصول على خدمات طبية ذات جودة تراعي معتقداتك الخاصة وحالتك الطبية وخلفيتك الثقافية بلغة يسهل عليك فهمها. وتُقدر Mercy Care جميع الثقافات وتحترمها. ونفهم أن المعتقدات حول أسباب المرض والوقاية منه وعلاجه يمكن أن تختلف باختلاف الثقافات. ولديك الحق في معرفة المزيد عن خيارات العلاج أو الرعاية الصحية المتاحة لك ومزايا كل اختيار و/أو عيوبه. ويمكنك الحصول على هذه المعلومات بطريقة تساعدك على الفهم ومناسبة لحالتك الطبية وباللغة التي تتحدث بها. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

خدمات اللغة والترجمة الفورية والتنسيقات البديلة

الحصول على المعلومات بلغة وتنسيق تفهمه

يجب أن تطلب من مُقدِّم الخدمات الذي تتعامل معه أو Mercy Care تزويدك بالمعلومات بلغة وتنسيق تفهمه. ويمكنك أن تطلب المواد بتنسيق بديل، بما فيها كتيب الأعضاء ودليل مُقدِّم الخدمات. وتُقدِّم تلك المواد والتنسيقات مجانًا.

يمكنك الحصول على المواد بلغات متعددة، مثل لغة الإشارة الأمريكية (ASL)، بالإضافة إلى الخدمات المساعدة والمعلومات المطبوعة لضعاف البصر. يمكنك طلب هذه المواد مجانًا بالاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

المعلومات المطبوعة للأعضاء ضعاف البصر

إذا كنت تعاني من ضعف في البصر وترغب في الحصول على كتيب الأعضاء هذا أو أي مواد أخرى، كالإشعارات ونماذج الموافقة مطبوعة بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل أو على شكل ملف صوتي. يمكنك طلب ذلك من مُقدِّم الخدمات الذي تتعامل معه أو من خلال خدمات أعضاء Mercy Care بالاتصال على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. ويمكنك الحصول على المواد بتنسيقات بديلة مجانًا. ويُمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org لعرض الكتيب مطبوعًا بأحرف كبيرة أو بلغات أخرى.

خدمات الترجمة الفورية

يمكنك الحصول على خدمة الترجمة الفورية عبر الهاتف أو في الموقع أو عبر الفيديو لزيارات رعايتك الصحية مجانًا. ويمكن أيضًا للأخصائي أو مقدم الرعاية الأولية (PCP) الذي تتعامل معه الاتصال بمترجم فوري من خلال خط المساعدة اللغوية لدينا خلال زيارتك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في لغتك أو إذا كان لديك ضعف في السمع، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

للحصول على خدمات الترجمة الفورية، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care. ويجب عليك الاتصال قبل ثلاثة (3) أيام على الأقل من زيارتك. واستعد لمشاركة تاريخ موعدك ووقته وموقعه. ويُرجى أيضًا تجهيز بطاقةك التعريفية (ID) للرجوع إليها إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات. وإذا كنت بحاجة أيضًا إلى وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك، فاطلب من الممثل تحديد موعد لك. وتتوفر خدمات الترجمة الفورية مجانًا للأعضاء عند تلقي خدمة شاملة بالتغطية.

تقدم Mercy Care خدمات الترجمة الفورية عالية الجودة مجانًا. وذلك حرصًا على حصولك على أفضل جودة للخدمات الصحية بطريقة تفهمها. وتتوفر هذه الخدمات لمناقشة مشكلات إدارة الاستخدام أيضًا. ولا يُمكن أن تضمن Mercy Care وصول شخص مُحدد لتقديم هذه الخدمات. ويرجع هذا إلى اختلاف جداول المترجمين الفوريين. ولمساعدتك أنت وجميع الأعضاء على الحصول على المساعدة في الترجمة الفورية، لا يُمكن أن تتلقى Mercy Care طلب تعيين شخص مُحدد ليكون مترجمك الفوري.

يُمكنك طلب مترجم فوري بناءً على جنسه. لا يُمكن أن تضمن Mercy Care أن شخصًا مُحددًا سيكون مترجمك الفوري.

وفي بعض الأحيان، قد لا يُمكنك العمل مع المترجم الفوري الموجود. وقد يعود ذلك لأن الشخص هو فرد من عائلتك أو يعرفك شخصيًا. وفي هذه الحالة، اطلب من مُقدِّم الخدمات الذي تتعامل معه الاتصال بخط المساعدة اللغوية. فهُم يُمكنهم توفير خدمات الترجمة الفورية لك عبر الهاتف.

إذا كانت لديك أي أسئلة أو تحتاج إلى المساعدة، يُرجى التواصل مع خدمات الأعضاء. حيث أنهم متاحون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع.

تلتزم Mercy Care بقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها، ولا تميّز في المعاملة على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس. لا تستبعد Mercy Care الأشخاص أو لا تمارس التمييز في معاملتهم على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس.

:Mercy Care

- توفر مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة للتواصل معنا بفعالية، على سبيل المثال:

○ مترجمو لغة الإشارة الفوريين المؤهلين

○ معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (الطباعة بحروف كبيرة، ومقاطع صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وتنسيقات أخرى)

- توفر خدمات لغوية مجانية لمن لا تكون اللغة الإنجليزية هي لغتهم الأساسية، على سبيل المثال:

○ مترجمون فوريون مؤهلون

○ معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري مؤهل أو معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى أو خدمات ترجمة أو خدمات أخرى، فاتصل بالرقم الموجود على بطاقتك التعريفية (ID) أو على الرقم **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

إذا كنت تعتقد أن Mercy Care لم تنجح في توفير هذه الخدمات أو مارست التمييز بطريقة أخرى على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك تقديم تظلم إلى منسق الحقوق المدنية لدينا على:

العنوان: Attn: Civil Rights Coordinator

4500 East Cotton Center Boulevard

Phoenix, AZ 85040

الهاتف: **1-888-234-7358 (TTY 711)**

البريد الإلكتروني: **MedicaidCRCoordinator@MercyCareAZ.org**

يمكنك تقديم تظلم الأعضاء عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني. وإذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تقديم تظلم الأعضاء، فإن منسق الحقوق المدنية لدينا متاح لمساعدتك.

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة، مكتب الحقوق المدنية (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) إلكترونياً من خلال بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية والمتوفرة على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> أو عن طريق البريد أو الهاتف على:

U.S. Department of Health and Human Services,

200 Independence Ave., SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201

1-800-537-7697 (TDD) ، 1-800-368-1019

تتوفر نماذج الشكاوى على الموقع الإلكتروني <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

مترجمو لغة الإشارة الفوريون ووسائل المساعدة السمعية

إذا كنت تعاني من الصمم أو صعوبة السمع، يمكنك أن تطلب من مُقدِّم الخدمة لديك توفير وسائل مساعدة سمعية أو الاتفاق مع مترجم فوري للغة الإشارة لتلبية احتياجاتك. ويوفر مُقدِّم الخدمة لديك هذه الخدمات مجانًا لك.

تتضمن وسائل المساعدة السمعية التدوينات بواسطة الكمبيوتر والمواد المكتوبة والأنظمة أو الأجهزة السمعية المساعدة والتعليقات التوضيحية المغلقة والمفتوحة.

مترجمو لغة الإشارة الفوريون مترجمون أكفاء محترفون. ومعتمدون لتقديم خدمات الترجمة الفورية، عادة بلغة الإشارة الأميركية، إلى الأشخاص الذين يعانون من الصمم. ويمكنك الحصول على قائمة تشمل مترجمي لغة الإشارة والقوانين المتعلقة بالمترجمين الفوريين في أريزونا. ويمكنك زيارة لجنة أريزونا للصم وضعاف السمع على الموقع الإلكتروني www.acdhh.org. أو اتصل بهم على الرقم **602-542-3323** (هاتف الفيديو)؛ أو (TTY) **602-364-0990**؛ أو **1-800-352-8161** (هاتف الفيديو/TTY) أو **480-559-9441** (هاتف الفيديو).

مقدمو الخدمات الذين يلبون احتياجاتك الثقافية واللغوية

يمكنك البحث في دليل مُقدِّم الخدمات على الإنترنت للعثور على مُقدِّم الخدمة المناسب لك. ويتضمن ذلك العثور على مُقدِّم خدمات يتحدث اللغة الأكثر راحة لك.

يمكنك الانتقال إلى الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org والنقر فوق "Find a Provider" (البحث عن مُقدِّم خدمة) في أعلى الصفحة. ويمكنك تحديد اللغة التي تريدها من الخيارات الموجودة ضمن قسم "Provider Language" (لغة مُقدِّم الخدمات).

ويمكن لخدمات الأعضاء مساعدتك أيضًا في العثور على مُقدِّم خدمات يتحدث لغتك. وإذا لم يكن يوجد مُقدِّم خدمات يتحدث اللغة التي تبحث عنها، فسيوفر قسم خدمات الأعضاء خدمات ترجمة فورية لك مجانًا.

تلبية متطلبات الإعاقات الجسدية

إذا كنت بحاجة إلى عيادة مُقدِّم خدمات يلبى متطلبات الأعضاء المصابين بإعاقات جسدية، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكنهم مساعدتك في العثور على مُقدِّم الخدمات المناسب لك.

كيفية الحصول على المساعدة في تنسيق الرعاية الصحية المعقدة أو إدارة الرعاية

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تنسيق الرعاية الصحية المعقدة أو إدارة الرعاية، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. ويمكن لمسؤولي خدمات الأعضاء مساعدتك في العثور على مُقدِّم الخدمات المناسب لك. ويمكنهم أيضًا إحالتك إلى إدارة الرعاية للحصول على مزيد من المساعدة.

إذا ذهبت إلى عيادة مقدم خدمة في موعد ما، فقدّم بطاقتك التعريفية (ID) من Mercy Care. وإذا أخبروك أنهم ليسوا جزءًا من شبكة Mercy Care، فيرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء فورًا على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. وسيخبرونك بما يجب عليك فعله. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

الإفادة التوكيدية منا بخصوص التعويضات

نسعى جاهدين لضمان حصولك على الرعاية والخدمات الصحية التي تحتاج إليها. ولتحقيق هذه الغاية، توجد لدينا سياسات يجب على مُقدِّم الخدمات لدينا اتباعها لضمان حصولك على الرعاية الصحية السليمة.

تنص سياستنا على عدم تعويض مُقدِّم الخدمات أو غيرهم ممن يرفضون تقديم خدمات الرعاية الطبية اللازمة لأي عضو من أعضاء خطتنا من الناحية الطبية أو يتهاونون في تقديمها. وهذا ما يسمى بـ "الإفادة التوكيدية." ولا ندفع لمُقدِّم الرعاية الصحية أو موظفيهم أو غيرهم أي أموال إضافية أو نعوضهم في الحالات التالية:

- رفض تقديم الرعاية لك
- التهاون في تقديم الرعاية لك
- رفض إجراء الفحوصات أو العلاجات اللازمة طبيًا

يجب أن يحصل كل أعضاء خطتنا على الرعاية الصحية المناسبة. إذا كنت تريد المزيد من المعلومات عن ذلك، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم

602-586-1841 أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

دليل مُقدِّمي الخدمات هو قائمة بأطباء Mercy Care ومُقدِّمي خدمات الرعاية الصحية الآخرين. ويتوفر دليل مُقدِّمي خدمات على الإنترنت يمكن البحث فيه على موقعنا الإلكتروني www.MercyCareAZ.org عن طريق تحديد "Find a Provider" (البحث عن مُقدِّم خدمة).

يمكنك العثور على معلومات حول مُقدِّمي الخدمات من Mercy Care مثل:

- مقدمو الرعاية الأولية (PCP)
- الأخصائيون
- المستشفيات
- الصيدليات
- مراكز الرعاية العاجلة
- مقدمو خدمات الصحة السلوكية والعلاج من تعاطي المخدرات

يمكنك تضيق نطاق بحثك باستخدام الرمز البريدي أو المدينة أو المقاطعة. وتتضمن معلومات مُقدِّمي الخدمات العناوين وأرقام الهواتف واللغات المُتحدَّث بها وما إذا كان مُقدِّم الخدمات يقبل أعضاء جدد أم لا. ويحتوي دليل مُقدِّمي الخدمات على معلومات تحدد عيادات مُقدِّمي الخدمات التي تستقبل الأعضاء ذوي الإعاقات الجسدية.

إن دليل مُقدِّمي الخدمات لدى Mercy Care على الإنترنت هو أحدث إصدار من الدليل. ويُحدَّث كل ليلة. يمكنك أيضًا التواصل مع خدمات أعضاء Mercy Care بالاتصال على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879** للحصول على نسخة ورقية من دليل مُقدِّمي الخدمات مجانًا. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

نبذة عن Mercy Care

Mercy Care هي خطة صحية للرعاية المُدارة متعاقد مع نظام احتواء كلفة الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS) وقسم الإعاقات التنموية (Division of Developmental Disabilities, DDD) التابع لدائرة الأمن الاقتصادي في أريزونا (Arizona Department of Economic Security)، وخطة الصحة الشاملة التابعة لإدارة سلامة الطفل (Department of Child Safety Comprehensive Health Plan, DCS CHP). و AHCCCS هو الوكالة الممثلة لبرنامج Medicaid في ولاية أريزونا. تخدم Mercy Care أعضاء الرعاية الكاملة من AHCCCS في منطقة الخدمات الجغرافية المركزية أو GSA. تشمل منطقة الخدمات هذه مقاطعات ماريكوبا وبينال وجيلا.

تخدم Mercy Care أعضاء DD في جميع مقاطعات أريزونا الخمسة عشر (15).



توفر Mercy Care الآن الرعاية الصحية المتكاملة للأعضاء المصابين بمرض عقلي خطير (SMI) الذين يعيشون في منطقة الخدمة الجغرافية المركزية (GSA). رغم ذلك، فإن الرموز البريدية 85542 و 85192 و 85550 هي جزء من GSA الجنوبية.



تتبع Mercy Care قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المعمول بها بموجب العقد المُبرم مع AHCCCS و DDD. وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- المادة السادسة من قانون الحقوق المدنية (Civil Rights Act) لعام 1964 والمُنقذ بموجب اللوائح الواردة في الجزء 80 من المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية (CFR).
- قانون التمييز على أساس العمر (Age Discrimination Act) لعام 1975 والمُنقذ بموجب اللوائح الواردة في الجزء 91 من المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية (CFR).
- قانون إعادة التأهيل (The Rehabilitation Act) لعام 1973.
- المادة التاسعة من تعديلات التعليم (Education Amendments) لعام 1972 (فيما يتعلق ببرامج التعليم وأنشطته).
- المادتان الثانية والثالثة من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقات (Americans with Disabilities Act)؛ والفقرة 1557 من قانون حماية المريض والرعاية الميسرة (Patient Protection and Affordable Care Act).

باعتبارنا خطة رعاية صحية مُدارة، نحن نقدم الرعاية الصحية لأعضائنا من خلال مجموعة مختارة من الأطباء وغيرهم من مُقدِّمي الخدمات والمستشفيات والصيدليات. وتُسمى هذه المجموعة شبكة مُقدِّمي الخدمات. وينبغي عليك الذهاب إلى الأطباء ومُقدِّمي الخدمات الآخرون داخل شبكة مُقدِّمي الخدمات لدينا، حتى لا تضطر إلى دفع قيمة الخدمات بنفسك.

نبذة عن مُقدِّمي الخدمات لدينا

شبكة مُقدِّمي الخدمات هي مجموعة من مُقدِّمي الخدمات المتعاقدين مع Mercy Care. ويُمكنهم تقديم خدمات الصحة السلوكية أو البدنية أو كليهما. سيُساعدك مقدم الخدمة في إدارة رعايتك. سيعمل معك للتوصل إلى خطة علاجية. يمكنه أيضًا إحالتك لتلقي خدمات رعاية أخرى لتحسين صحتك وعافيتك.

ستساعدك خدمات أعضاء Mercy Care على اختيار مُقدِّمي الخدمات من داخل شبكة مُقدِّمي الخدمات. إذا كنت ترغب في اختيار مقدم خدمة لأنه ملائم أو قريب منك أو تُفضله من الناحية الثقافية، فما عليك سوى إخبارنا عند الاتصال. قد لا يستقبل بعض مُقدِّمي الخدمات أعضاء جدد. يمكنك معرفة ما إذا كان مُقدِّمو الخدمات في شبكة Mercy Care يقبلون أعضاء جدد أو لا عن طريق الاتصال بمُقدِّم الخدمة أو خدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

مقدم الرعاية الأولية (PCP) هو طبيب أو مُقدِّم خدمات آخر يعمل على تنسيق معظم خدمات رعايتك. وبعض من الأطباء الممارسين لطب الأسرة أو الطب العام أو الطب الباطني أو أطباء الأطفال أو أطباء OB/GYN. وقد يكون PCP أيضًا من مساعدين الأطباء أو الممرضين الممارسين. وينبغي عليك زيارة PCP الذي تتعامل معه للحصول على الرعاية الروتينية والوقائية. وسيقيّم PCP صحتك أثناء زيارتك ويحدّد ما إذا كنت بحاجة إلى زيارة أخصائي أو إجراء فحوصات أم لا. وتتوفر إرشادات الممارسة السريرية لمُقدِّمي الخدمات على الموقع الإلكتروني **www.MercyCareAZ.org**.

رعايتك الصحية مهمة لنا. وعليه، تختار Mercy Care الأطباء وغيرهم من مُقدِّمي الخدمات في شبكتنا بعناية فائقة. ويتعين عليهم الوفاء بالشروط الصارمة لرعاية أعضائنا. ونتحقق بانتظام من الرعاية التي يقدمونها لك. وإذا كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات بخصوص مُقدِّم الخدمات الذي تتعامل معه، فيمكنك التواصل مع المؤسسات المذكورة أدناه:

اسم المؤسسة	رقم الهاتف	الموقع الإلكتروني
الجمعية الطبية في أريزونا (Arizona Medical Association)	602-347-6900	www.azmed.org
المجلس الطبي في أريزونا (Arizona Medical Board)	480-551-2700 أو 1-877-255-2212	www.azmd.gov
المجلس الأمريكي للتخصصات الطبية (American Board of Medical Specialties)	312-436-2600	www.abms.org
مجلس ولاية أريزونا لأخصائيي فحص الأسنان (Arizona State Board of Dental Examiners)	602-242-1492	www.dentalboard.az.gov
مجلس ولاية أريزونا لأخصائيي فحص تقويم العظام (Arizona Board of Osteopathic Examiners)	480-657-7703	www.azdo.gov
مجلس ولاية أريزونا للبصريات (Arizona State Board of Optometry)	602-542-8155	www.optometry.az.gov

بطاقة تعريف العضو (ID)

سُرسِل إليك Mercy Care بطاقة تعريف العضو (ID) بعد أن تصبح عضوًا لديها. وتأكد دائمًا من أخذ بطاقتك التعريفية (ID) معك وتقديمها في كل مرة تحصل فيها على خدمات الرعاية الصحية. وإذا لم تستلم بطاقتك التعريفية (ID) أو فقدتها، فاتصل بخدمات الأعضاء لدى Mercy Care. وتتوفر بطاقتك التعريفية (ID) من Mercy Care أيضًا على بوابة الأعضاء وتطبيق Mercy Care للهواتف المحمولة. وما عليك سوى تسجيل الدخول إلى البوابة أو التطبيق والنقر فوق "My ID Card" (بطاقتي التعريفية (ID)). ويمكنك تسجيل الدخول إلى البوابة بالانتقال إلى الموقع الإلكتروني **www.MercyCareAZ.org**. ويمكنك تنزيل تطبيق Mercy Care من متجر تطبيقات Apple وAndroid.

نبذة عن بطاقتك التعريفية (ID)

- ستضمن بطاقتك التعريفية (ID) اسمك ورقم تعريفك في AHCCCS واسم خطتك الصحية – Mercy Care.
- إذا كانت لديك رخصة قيادة أو هوية صادرة من ولاية أريزونا، فإن AHCCCS سيستلم صورتك من شعبة المركبات التابعة لوزارة النقل في ولاية أريزونا (Arizona Department of Transportation Motor Vehicle Division, MVD). وعندما يسحب مُقدِّمو الخدمات شاشة التحقق من الأهلية لبرنامج AHCCCS لأعلى، فإنهم سيرون صورتك (إن وجدت) مع تفاصيل التغطية التي تخصك.
- احم بطاقتك التعريفية (ID)! ولا تمنحها إلا للأشخاص الذين يقدمون خدمات الرعاية الصحية لك. ولا تُقرضها أو تبيعها أو تمنحها لأي شخص آخر، نظرًا لأن ذلك قد يتسبب في فقدانك لمزايا AHCCCS وقد يُتَّخذ إجراء قانوني ضدك.
- إذا لم تستلم بطاقتك التعريفية (ID)، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). أو يُمكنك طلب بطاقة تعريف (ID) بديلة من Mercy Care من خلال بوابة الأعضاء أو تطبيق Mercy Care للهواتف المحمولة. وما عليك سوى تسجيل الدخول إلى البوابة أو التطبيق والنقر فوق "My ID Card" (بطاقتي التعريفية (ID)). ويمكنك تسجيل الدخول إلى البوابة بالانتقال إلى الموقع الإلكتروني **www.MercyCareAZ.org**. ويمكنك تنزيل تطبيق Mercy Care من متجري تطبيقات Apple وAndroid.

رسائل تذكيرية: بطاقة تعريف عضويتك (ID)

- إذا فقدت بطاقتك التعريفية (ID)، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). ويمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). تأكد من أخذ بطاقتك التعريفية (ID) معك ومن تقديمها لمُقدِّمي الرعاية الصحية لك في كل مرة تتلقى فيها الخدمات.
- احتفظ ببطاقتك التعريفية (ID) حتى في حال فقدان أهليتك.

مسؤولياتك بصفتك عضوًا

بصفتك عضوًا، تتحمل أنت أو عائلتك أو الوصي (الأوصياء) المسؤوليات التالية:

الاحترام

- يجب أن تحترم الأطباء والصيدالة والموظفين وجميع الأشخاص الذين يقدمون الخدمات إليك.

مشاركة المعلومات

- قدّم بطاقتك التعريفية (ID) أو عرّف نفسك كعضو في Mercy Care إلى مُقدِّمي الرعاية الصحية قبل الحصول على الخدمات. وإذا كان لديك تأمين آخر بالإضافة إلى تأمين Mercy Care، فقدّم بطاقتك التعريفية (ID) في التأمين الآخر إلى طبيبك أو الصيدلاني الذي تتعامل معه.
- إذا كنت لا تفهم حالتك الصحية أو خطة علاجك، فاطلب من PCP المعني بحالتك توضيح ذلك لك.
- أخبر PCP الذي تتعامل معه بأسماء خطط التأمين الأخرى التي لديك. وتقدم بطلب للحصول على المزايا التي قد تكون مؤهلاً لها من خلال تأمينك الإضافي.
- أخبر الأطباء لديك ومدير حالتك، إن وجد، بكل صراحة عن مشكلاتك الصحية. بما في ذلك الأمراض السابقة ومرات إقامتك في المستشفى وجميع الأدوية التي تتناولها وجرعاتها وأي مخاوف صحية أخرى. وأخبر طبيبك و/أو مدير حالتك عن أي تغييرات تطرأ على حالتك الصحية.
- أبلغ Mercy Care عن أي حالة لا يستخدم فيها مُقدِّم الخدمات أو عضو آخر مزايا خطتك الصحية بشكل صحيح.
- أبلغ عن التغييرات التي يمكن أن تؤثر في أهليتك إلى من يجري المقابلة في المكتب الذي قدمت فيه طلب الأهلية لبرنامج AHCCCS. وقد تتضمن هذه التغييرات العنوان ورقم الهاتف والأصول وغيرها من الأمور.

اتباع التعليمات

- اعرف اسم PCP والأطباء المسؤولين عن حالتك.

يعلم أعضاء DD أو الأوصياء اسم مدير رعايتك إذا كان يوجد مدير رعاية مخصصًا لك.



- يعلم أعضاء CRS أو الأوصياء اسم مدير رعايتك إذا كان يوجد مدير رعاية مخصصًا لك.
- اتبع تعليمات العلاج الذي وافقت عليه أنت وPCP الذي تتعامل معه، بما في ذلك التعليمات التي تستلمها من الممرضين والممرضات وغيرهم من مقدّمي الرعاية الصحية.
- أحضر سجل تطعيمات طفلك في كل زيارة من زيارات طفلك لـ PCP.

مواعيد مُقدّمي الخدمات

- حدد المواعيد خلال ساعات العمل بدلاً من استخدام الرعاية العاجلة أو رعاية الطوارئ.
- التزم بالمواعيد. اذهب إلى مواعيدك في الوقت المحدد. اتصل بعيادة PCP الذي تتعامل معه قبل الموعد إذا لم تكن قادرًا على الوصول في موعدك.

الأعضاء المصابين بـ SMI

- شارك في التعافي
- اعرف أسماء الأطباء و/أو مدير حالتك
- شارك في وضع خطة خدماتك

الإبلاغ عن التغييرات التي تطرأ على عدد أفراد العائلة أو العنوان

التغييرات التي تطرأ على عدد أفراد العائلة

يتعين عليك إبلاغ الوكالة التي حددت أهليتك بكل التغييرات التي طرأت على عائلتك، مثل المواليد والوفيات. ولا يُضاف حديثو الولادة إلى تأمينك، إلا إذا أُخبرت هذه الوكالة. للحصول على مزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بقسم التحقق من الأهلية في AHCCCS على الرقم **602-417-7000** أو **1-800-331-5090**.

تغيير العنوان/الانتقال إلى خارج المنطقة

إذا لم يكن لدى Mercy Care عنوانك الصحيح، فقد لا تتلقى المعلومات المهمة التي نرسلها لك. إذا انتقلت إلى عنوان جديد داخل ولاية أريزونا، فيتبعين عليك الإبلاغ عن عنوانك الجديد إلى المكتب الذي ساعدك في أهليتك للانضمام إلى نظام AHCCCS. يمكنك تحديث عنوانك أو رقم هاتفك أو عنوان بريدك الإلكتروني على www.healtharizonaplus.gov.

إذا انتقلت خارج ولاية أريزونا، عليك إغلاق ملف أهليتك لديها. اتصل بمكتب الأهلية بسرعة قدر الإمكان وأخبرهم عند انتقالك إلى مقاطعة أو ولاية أخرى. وفيما يلي جهات الاتصال التي يجب التواصل معها:

- إذا أصبحت مؤهلاً من خلال مكتب AHCCCS KidsCare، فاتصل على الرقم **602-417-5437** أو **1-877-764-5437**.
- إذا أصبحت مؤهلاً من خلال دائرة الأمن الاقتصادي (DES)، فاتصل على الرقم **1-855-777-8590**.
- إذا أصبحت مؤهلاً من خلال إدارة الضمان الاجتماعي (Social Security Administration)، فاتصل على الرقم **1-800-772-1213**.

- إذا كنت أحد الأعضاء المسجلين في قسم إعاقات النمو (DDD)، فاتصل بمنسّق الدعم لدى القسم للإبلاغ عن عنوانك الجديد. حيث سيساعدك المنسق بشأن أي تغييرات تحتاج إلى إجرائها. يمكنك أيضًا الاتصال بمركز خدمة عملاء DDD على الرقم **1-844-770-9500**، الخيار 1.

- إذا انتقلت، فقد يؤثر ذلك على الخدمات التي تتلقاها من AHCCCS. يرجى قراءة هذه المعلومات بشأن التنقلات وخدمات AHCCCS. تقدّم Mercy Care الخدمة لأعضاء الرعاية الكاملة في AHCCCS في مقاطعات ماريكوبا وجيلا وبينال. إذا انتقلت إلى خارج منطقة خدمات Mercy Care، فلن تتمكن من اختيار Mercy Care مجدداً للحصول على مزايا AHCCCS الخاصة بك.

- إذا كنت عضوًا في DD، فقد تستمر في تلقي مزايا AHCCCS من خلال Mercy Care. تخدم Mercy Care أعضاء DD في جميع المقاطعات الخمسة عشر (15).

- إذا انتقلت إلى خارج ولاية أريزونا، فلن تتمكن من الحصول على مزايا AHCCCS مجدداً.
- إذا انتقلت إلى ولاية أخرى داخل الولايات المتحدة، يمكنك الاشتراك في برنامج المزايا الطبية بتلك الولاية (Medicaid). يرجى ملاحظة أنه يوجد لدى الولايات المختلفة متطلبات أهلية مختلفة للانضمام إلى برامج Medicaid التابعة لها.
- إذا انتقلت خارج الولايات المتحدة، فلن تظل مؤهلاً لتلقي مزايا AHCCCS أو أي من مزايا Medicaid الأخرى من الولايات المتحدة.

- إذا انتقلت، عليك إخبار مُقدّم الخدمة الذي تتعامل معه و Mercy Care في الحال. يمكنك الاتصال بخدمة أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). سيساعد هذا على الحرص على استمرار تلقيك الخدمات وأو الأدوية.

قد تحتاج أن تغير إلى مُقدّم خدمات جديد وأو هيئة صحة سلوكية إقليمية/قبلية (T/RBHA) جديدة. وفي هذه الحالة، سيطلب منك مُقدّم الخدمات توقيع إذن تصريح بالمعلومات كي يتمكن مُقدّم الخدمات الجديد وأو T/RBHA من نقل خدماتك. ويمكن لمُقدّم خدماتك Mercy Care تقديم سجلاتك لمُقدّم الخدمات الجديد بمجرد أن تقدم إذنًا كتابيًا بذلك. ويمكن لمُقدّم خدماتك أو Mercy Care

مساعدتك في الإحالة إلى مُقدِّم خدمات جديد وأو T/RBHA جديدة. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

إذا كنت تنتقل إلى خارج الولاية أو خارج البلاد، قد تتمكن T/RBHA من مساعدتك على التواصل مع الخدمات في موقعك الجديد. ومع ذلك إذا انتقلت خارج الولاية أو خارج البلاد، ستفقد أهليتك لخدمات AHCCCS.

إذا فقدت أهليتك في AHCCCS، نريدك أن تتمكن من الحصول على الرعاية الطبية. نقدم، في نهاية هذا الكتيب، قائمة بالعيادات التي تقدم رعاية طبية منخفضة التكلفة أو دون تكلفة. يمكنك الاتصال بالعيادات للحصول على معلومات حول الخدمات والتكاليف.

التغطية خارج منطقة الخدمة

لا توجد أي خدمات مشمولة بالتغطية خارج الولايات المتحدة.

إذا أصابك مرض ما أثناء تواجذك في مقاطعة لا تتبع Mercy Care أو ولاية أخرى، فإن Mercy Care لن تدفع إلا تكاليف خدمات الطوارئ. وللحصول على قائمة بهذه الخدمات، يرجى الرجوع إلى قسم "الخدمات المشمولة بالتغطية." إذا مررت بحالة طارئة عندما تكون مسافرًا، توجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

قدّم بطاقة تعريف عضويتك (ID) إلى المستشفى وأخبرهم بأنك عضو في Mercy Care. واطلب من المستشفى إرسال فاتورتك إلى Mercy Care لسدادها. لا تدفع الفاتورة بنفسك.

لا تشمل التغطية رعاية المتابعة/الرعاية الروتينية غير المرتبطة بحالة طوارئ عندما تكون مسافرًا. ويشمل ذلك الوصفات الطبية. عليك الحصول على رعاية المتابعة من PCP الذي تتعامل معه. وقد توافق Mercy Care على خدمات الرعاية الصحية التي لا تتوفر إلا بعيدًا عن مكان إقامتك. وفي هذه الحالة، نتحمل نحن تكاليف النقل والسكن والطعام. ولن تدفع Mercy Care تكلفة هذه الخدمات إلا إذا وافقت عليها أولًا. لذا يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء قبل أن تبدأ رحلتك حتى نتمكن من مساعدتك في إجراء الترتيبات اللازمة.

تغييرات الخطط الصحية

تتاح لك فرصة تغيير خطتك الصحية مرة واحدة في السنة وذلك في التاريخ الذي سجّلت فيه لأول مرة مع نظام AHCCCS. وهو ما يُعرف باسم اختيار التسجيل السنوي. سيرسل لك AHCCCS إخطارًا ومعلومات متعلقة بكل خطة صحية قبل شهرين (2) من التاريخ الذي يمكنك التغيير فيه. إذا كنت ترى أنك قد تحتاج إلى تغيير خطتك الصحية، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء أولًا. نستطيع مساعدتك فيما يتعلق بأي مخاوف قد تكون لديك حول Mercy Care.

إذا كنت بحاجة إلى تغيير خطتك الصحية، فاتصل بنظام AHCCCS على الرقم **602-417-7000** أو **1-800-334-5283**. وفيما يلي بعض الأسباب التي تدفعك لإجراء التغيير.

1. لم يُطرح عليك خيار بالخطط الصحية.
2. لم تُخطر باختيار التسجيل السنوي الخاص بك.
3. استلمت خطاب اختيار التسجيل السنوي، لكنك لم تكن قادرًا على تغيير خطتك الصحية بسبب أحداث خارجة عن إرادتك.
4. وجود أعضاء آخرين من عائلتك في خطة صحية أخرى (ما لم تُطرح عليك إمكانية الاختيار خلال عملية اختيار التسجيل السنوي ولم تختار التغيير).
5. أنت عضو في مجموعة خاصة وتحتاج إلى أن تكون في الخطة الصحية نفسها الخاصة بالمجموعة الخاصة.
6. جُدِّدت عضويتك في AHCCCS خلال 90 يومًا، ولكن لم تُجَدِّد لك خطتك الصحية التي كنت مشتركًا فيها سابقًا.
7. أنت بحاجة للجلوس مع طبيبك الذي ليس طبيبك داخل شبكة Mercy Care لأنك حامل. فإذا كنت بحاجة إلى تغيير طبيبك في هذه الحالة، يُرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care.
8. أنت بحاجة للجلوس مع طبيبك الحالي لضمان استمرار الرعاية، وهو ليس طبيبك داخل شبكة Mercy Care. فإذا كنت بحاجة إلى تغيير طبيبك في هذه الحالة، يُرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care.

يحصل أعضاء DD الحاليين على فرصة لتغيير خطتهم الصحية في DDD خلال شهر ميلادهم. وينبغي لأعضاء DD الذين يريدون تغيير خطتهم الصحية في DDD الاتصال بمنسق الدعم في قسم إعاقات النمو أو خدمات أعضاء DDD على الرقم **1-844-770-9500**.
الرقم الداخلي 7.

إشراك العائلة والأصدقاء في رعايتك

يؤدي أصدقاؤك وأفراد عائلتك الذين تختارهم دورًا مهمًا في رعايتك. وغالبًا ما يكون لديهم معلومات مهمة لمشاركتها مع أخصائيي الرعاية الصحية. ويمكنك السماح لفرد من العائلة أو ممثل مفوض بالمشاركة في عملية التخطيط لعلاجك وتمثيلك في القرارات، مثل تغيير الخطط الصحية. وفي معظم الحالات، يحتاج مقدمو الخدمات إلى إذن منك لمشاركة المعلومات حول صحتك. وفيما يلي بعض الحقائق المهمة حول خصوصية الرعاية الصحية:

يتطلب قانون الخصوصية الفيدرالي (Federal privacy law) من الأشخاص الذين يتلقون خدمات الصحة الجسدية أو العقلية التوقيع على نموذج للإفصاح عن المعلومات (ROI) إذا كانوا يريدون أن يتشاور ممثل مُعتمد مع الفريق المعني بعلاجهم ويتلقون معلومات منه. وهذا القانون هو قانون التأمين الصحي لقابلية النقل والمساءلة (HIPAA). ويحتاج كل مُقدم خدمات إلى نموذج ROI موقع لمشاركة المعلومات الصحية.

لدى Mercy Care أيضًا نموذج يمكنك توقيعه للسماح لنا بالتحدث إلى أصدقاؤك أو أفراد عائلتك. يُمكنك الحصول على مزيد من المعلومات عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.



البرنامج المرحلي لنظام الرعاية طويلة الأجل في ولاية أريزونا

هذا البرنامج مخصص فقط للأعضاء الذين تحسنت حالتهم لدرجة لا يحتاجون فيها إلى رعاية مؤسسية ولكنهم لا يزالون بحاجة إلى دعم وخدمات رعاية طويلة الأجل. وهذا البرنامج غير متاح للأعضاء الجدد. يمكن للأعضاء المسجلين في البرنامج المرحلي لنظام الرعاية طويلة الأجل في ولاية أريزونا (ALTCS) تلقي الخدمات في منازلهم أو في مرفق رعاية متوسطة أو مرفق ترميز. ويمكنهم أيضًا تلقي خدمات الصحة الجسدية والسلوكية وتوفير مدير حالة لهم.

لا يجوز للأعضاء في برنامج ALTCS المرحلي البقاء في دار ترميز متخصص لمدة تزيد عن 90 يومًا متتاليًا.

يضع العاملون في الأهلية لـ ALTCS الأعضاء في برنامج ALTCS المرحلي ويخرجونهم منه بعد تقييم الحالة الوظيفية والطبية الحالية للعضو.

انتقال الرعاية إذا غيرت الخطط الصحية أو مُقدمي الخدمات

تساعد عملية انتقال الأعضاء على ضمان عدم تأخر الأعضاء في تلقي الخدمات في حالة تغيير خططهم الصحية أو مقدمي خدماتهم. ويمكن أن يكون هذا التغيير بسبب:

- اختيار التسجيل السنوي.
- التسجيل المفتوح.
- تغييرات الخطة الصحية التي تسمح بها السياسة، بما في ذلك برنامج احتياجات الرعاية الصحية الخاصة. ويمكن أن تكون هذه البرامج برنامج خدمات إعادة التأهيل للأطفال (CRS) أو التشخيص بمرض عقلي خطير (SMI).
- التغييرات الطارئة على برامج دفع الرسم مقابل الخدمة. وتتضمن مثل هذه البرامج برنامج ALTCS القبلي (Tribal ALTCS) والبرنامج التابع لسلطات الصحة السلوكية القبلية الإقليمية (TRBHA) وبرنامج الصحة القبلية (THP) ضمن قسم إعاقات النمو (DDD) وخطة الرعاية الصحية للهنود الأمريكيين (AHIP).
- تغييرات الأهلية.
- إلغاء اعتماد SMI.
- تُتبع هذه السياسة أيضًا لنقل الأعضاء في منتصف الرعاية إلى مُقدم رعاية صحية آخر إذا ترك أحد مُقدمي الخدمات شبكة Mercy Care.

إذا انتقلت إلى خطة صحية أخرى، تتيح لك Mercy Care معرفة اسم الخطة الصحية الجديدة وكيفية التواصل معها ومعرفة رقم هاتف الطوارئ الخاص بها. وستمنحك Mercy Care معلومات حول الخدمات وكيفية الحصول عليها. وسنسمح أيضًا للخطة الصحية الجديدة بمعرفة احتياجاتك الخاصة.

لضمان استمرار الأعضاء في تلقي الرعاية الجيدة في حال التغيير إلى خطة صحية أخرى، أو برنامج دفع الرسم مقابل الخدمة (FFS) أو مُقدّم خدمات آخر، فإن Mercy Care:

- تحدد العضو الذي ترك الخطة الصحية أو الذي انتقل من مُقدّم خدمات إلى آخر.
- تحدد أي حالات طبية خطيرة قد يُصاب بها العضو وموافقات مسبقة قد حصل عليها.
- تخطر الخطة الصحية الجديدة أو برنامج FFS أو مُقدّم الرعاية الصحية للعضو أو المرافق عن الأعضاء ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تمد الخطة الصحية الجديدة أو مُقدّم الرعاية الصحية و/أو المرافق بالسجلات الطبية ذات الصلة.
- تحافظ على سرية المعلومات الواردة في الوثائق التي يتم الوصول إليها ومشاركتها أثناء انتقال العضو.

لضمان استمرار الأعضاء في تلقي الرعاية الجيدة عندما يكون الأعضاء جددًا في Mercy Care، فإننا:

- نعين كل عضو جديد إلى PCP.
- نُرسّل معلومات Mercy Care عبر البريد لكل عضو جديد.
- نُشرك جميع موظفي Mercy Care ومُقدّمي الخدمات الطبية والخطط الصحية الأخرى حسب الحاجة لضمان استمرار الخدمات دون انقطاع.
- ننسق الرعاية للأعضاء ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة.
- نمدد الموافقات المسبقة التي اعتمدت سابقًا لمدة لا تقل عن 30 يومًا من تاريخ الانتقال.
- نمنح ما لا يقل عن 90 يومًا لانتقال الأطفال والكبار من ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة من PCP خارج الشبكة إلى PCP آخر داخل الشبكة.
- نسمح للأعضاء الذين يتلقون علاجًا نشطًا من مرفق أو مُقدّم خدمات خارج الشبكة بالاستمرار خلال مدة العلاج المُوصى بها (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، العلاج الكيميائي أو الحمل أو نظام الدواء أو العمليات المُجدولة).
- نراقب استمرارية الرعاية وجودتها.
- تحافظ على سرية المعلومات الواردة في الوثائق التي يتم الوصول إليها ومشاركتها أثناء انتقال العضو.

معلومات عن الخدمات

أنواع الرعاية

توجد ثلاثة أنواع مختلفة من الرعاية يمكنك الحصول عليها: الروتينية والعاجلة والطوارئ.

يوضح لك الجدول الوارد أدناه أمثلة لكل نوع من أنواع الرعاية ويخبرك بما يجب فعله. واسأل دومًا طبيبك إذا كان لديك أي سؤال بخصوص رعايتك.

نوع الرعاية	ما يجب فعله
الرعاية الروتينية – هي رعاية منتظمة لإبقائك بصحة جيدة. على سبيل المثال: <ul style="list-style-type: none">• الفحوصات (المعروفة أيضًا باسم فحوصات العافية).• الحالات الصحية التي عانيت منها لفترة طويلة، مثل الربو ومرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD) والسكري.• الفحوصات السنوية.• اللقاحات.	<ul style="list-style-type: none">• اتصل بطبيبك لتحديد موعد للرعاية الروتينية. يمكن أن تتوقع أن يفحصك:<ul style="list-style-type: none">• PCP الذي تتعامل معه خلال 21 يومًا.• أخصائي أو طبيب أسنان خلال 45 يومًا.

ما يجب فعله	نوع الرعاية
<p>اتصل بطبيبك قبل ذهابك إلى أحد مراكز الرعاية العاجلة.</p> <p>للعثور على أقرب مركز رعاية عاجلة، يمكنك البحث على موقع Mercy Care الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org. حدد "Find a provider/Pharmacy" (البحث عن مُقدّم خدمة/صيدلية).</p> <p>يمكن أن تتوقع أن يفحصك:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PCP الذي تتعامل معه خلال (2) يومين • أخصائي أو طبيب أسنان خلال ثلاثة (3) أيام <p>إذا كان الوقت متأخرًا من الليل أو في عطلة نهاية الأسبوع، سيكون لدى طبيبك خدمة الرد الآلي التي من خلالها تستطيع ترك رسالة لطبيبك. وسيعاود طبيبك الاتصال بك ويخبرك بما عليك فعله. ويجب عليك عدم الذهاب إلى غرفة الطوارئ للحصول على رعاية عاجلة/مرضية.</p>	<p>الزيارة العاجلة/المرضية – تُجرى عندما تحتاج إلى رعاية خلال اليوم أو خلال اليومين المقبلين، ولكنك لست معرضًا لخطر الإصابة بضرر دائم أو فقدان حياتك.</p> <p>على سبيل المثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • التهاب الحلق أو آلام الأذن الشديدة. • الإنفلونزا. • الصداع النصفي. • آلام الظهر. • إعادة صرف الدواء أو طلبه. • الالتواءات.
<p>اتصل برقم الطوارئ 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. وليس عليك الاتصال بطبيبك أو Mercy Care أو أولًا.</p> <p>لا تحتاج إلى موافقة مسبقة للاتصال برقم الطوارئ 911 أو للحصول على خدمات الطوارئ.</p> <p>إذا أمكن ذلك، أظهر لهم بطاقتك التعريفية (ID) من Mercy Care واطلب منهم الاتصال بطبيبك.</p>	<p>رعاية الطوارئ – تحدث هذه الحالة عندما تعاني من حالة طبية خطيرة وتكون معرضًا لخطر الإصابة بضرر دائم أو فقدان حياتك. على سبيل المثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • التسمم. • الجروح العميقة. • تناول جرعة مفرطة. • كسور العظام. • حادث سيارة. • حروق خطيرة. • جرح بحاجة إلى غُرز. • صعوبة في التنفس. • آلام الصدر المفاجئة (النوبة القلبية). • التشنجات (حالات الصرع). • نزيف قوي للغاية، خصوصًا عندما تكونين حاملًا. • علامات السكتة الدماغية (خدر/ضعف في الوجه أو الذراع أو الساق، صعوبة في الرؤية بإحدى العينين أو كليهما). • أفكار انتحارية أو ميالة إلى القتل. <p>في حالات الطوارئ، ستقدم غرفة الطوارئ المؤهلة خدمات لتقييم حالتك. وستتلقى أيضًا العلاج الطبي للمساعدة في استقرار حالتك. وقد يتضمن هذا الدخول إلى إحدى المستشفيات.</p>

نوع الرعاية	ما يجب فعله
	<p>ما الحالات التي لا تعد حالات طوارئ؟</p> <p>تتضمن بعض الحالات الطبية التي ليست عادةً حالات طوارئ ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الإنفلونزا ونزلات البرد والتهاب الحلق وآلام الأذن. • التهابات المسالك البولية. • إعادة صرف الوصفات الطبية أو طلبها. • الحالات الصحية التي عانيت منها منذ وقت طويل. • آلام الظهر. • الصداع النصفي.

خدمات النقل (رحلات التوصيل)

عند الضرورة، يمكن لخطة Mercy Care مساعدتك في الوصول إلى زيارات الرعاية الصحية المشمولة بتغطية AHCCCS. تأكد، قبل اتصالك بـ Mercy Care لطلب المساعدة، مما إذا كان بإمكان أحد أفراد عائلتك أو صديق أو جار لك توصيلك. وإن لم يكن ذلك ممكنًا، اتصل بنا حالما تحجز موعدًا كي نرتب لك وسيلة نقل لتقلك. وإذا كنت تستطيع ركوب الحافلة، فسنرسل لك تذاكر أو اشتراكات الحافلة مجانًا.

إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل لتقلك، فعليك الاتصال بخدمات الأعضاء قبلها بثلاثة (3) أيام على الأقل. **فإذا اتصلت في نفس اليوم، قد لن تتمكن من ترتيب وسيلة نقل لك في الوقت المناسب، إلا إذا كان الأمر عاجلاً. وقد تضطر إلى إعادة جدولة موعدك.**

إذا كان لديك العديد من المواعيد المجدولة أو إذا كانت لديك مواعيد منتظمة للزيارات مثل غسيل الكلى، فيرجى الاتصال بخدمات الأعضاء لترتيب كل رحلات التوصيل اللازمة في وقت واحد.

اتصل بمؤدّم خدمة النقل، بعد موعدك، لترتيب موعد اصطحابك إلى المنزل.

اتصل بخدمات الأعضاء في حالة إلغاء موعدك أو تغييره إلى يوم أو وقت آخر. ينبغي عليك إلغاء وسيلة نقلك أو تغيير ميعادها ليناسب وقت الموعد الجديد.

نصائح بخصوص الحصول على وسيلة نقل

أمر يجب الالتزام بها	أمر يجب تجنبها
<ul style="list-style-type: none"> • الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care بمجرد تحديد موعدك. • الاتصال بـ Mercy Care قبل ثلاث (3) ساعات على الأقل من موعدك الذي حددته في نفس اليوم للحصول على الرعاية العاجلة. • إعلامنا ما إذا كان لديك احتياجات خاصة، مثل الكراسي المتحركة أو الأكسجين. • التأكد من جاهزية الوصفة الطبية لاستلامها قبل الاتصال لطلب وسيلة نقل للحصول عليها. 	<ul style="list-style-type: none"> • لا تحدد موعدًا لوسيلة نقل إذا كنت لن تستطيع الحضور في مكان الاصطحاب حينها. • لا تتأخر عن الوقت المحدد لاصطحابك. • لا تنسَ الاتصال بـ Mercy Care لإلغاء وسيلة نقلك إذا وجدت وسيلة نقل أخرى أو إذا غيرت موعدك. • لا تنتظر لحين يوم موعدك للاتصال لطلب وسيلة نقل.

إذا كانت لديك حالة طبية طارئة، اتصل على الرقم 911. ينبغي عدم استخدام خدمة النقل في حالات الطوارئ إلا لخدمات الطوارئ.

إذا كنت تواجه حالة طوارئ تتعلق بالصحة السلوكية، اتصل بخط الأزمات الخاص بالصحة السلوكية في ولاية أريزونا على الرقم **1-844-534-4673** أو (TTY 711) **1-844-534-HOPE**. وهو متاح على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع.

إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).



ويمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الخاضعين للمادة 19 الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). يرجى الملاحظة أن الأعضاء غير الخاضعين للمادة 19 مؤهلين للحصول على وسائل نقل لمواعيد الصحة السلوكية فقط.

وسائل النقل إلى مواعيد الصحة السلوكية (التوصيلات) للأعضاء المصابين بـ SMI

يمكنك الحصول على وسيلة نقل لتقلك إلى مكان الخدمات غير الطارئة للحصول على خدمات الصحة السلوكية المشمولة بالتغطية، مثل المواعيد الطبية وتُعيدك مرة أخرى. يمكنك الاتصال بمدير حالتك أو دار الصحة السلوكية الذي تتعامل معه للاستفسار حول ما إذا كان بإمكانك الحصول على وسيلة نقل إلى خدمات الصحة السلوكية أم لا. ودار الرعاية الصحية للعضو هي المعنية بتوفير وسائل النقل له للحصول على خدمات الصحة السلوكية.

الهواتف الذكية مجاناً

قد تتمكن من الحصول على خدمات الهواتف الخلوية بالإضافة إلى هاتف ذكي مجاناً من خلال برنامج الاتصال ميسور التكلفة (Affordable Connectivity) أو برنامج خط إنقاذ الحياة (Lifeline) التابع للحكومة. انتقل إلى mercyar.es/lifeline لتقديم طلب. إذا لم يكن متوفراً لديك اتصال بالإنترنت أو إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في ملء النموذج، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء لمساعدتك. ويمكن الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو على الرقم المجاني (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. ويتعين عليك إظهار إثبات أهليتك للتسجيل في برنامج الهواتف من Assurance Wireless.

وتتضمن الخدمة المُقدمة من Assurance Wireless:

- بيانات تُجدد كل شهر
- عدد غير محدود من الرسائل النصية
- دقائق مكالمات تُجدد كل شهر
- هاتف ذكي بنظام Android

للحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879** أو انتقل إلى الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

Pyx Health

ليس على أحد أن يواجه تحديات الحياة وحيداً. لذلك نمنح أعضاء Mercy Care إمكانية الوصول إلى تطبيق Pyx Health. ويمكنك من خلاله التحدث مع أشخاص يقدمون يد العون من خلال الهاتف بخصوص Mercy Care والموارد المتاحة لك. ويمكنك أيضاً الدردشة مع الصديق الآلي الودود، Pyxir، من خلال التطبيق على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع عندما تحتاج إلى الدعم من صديق. ويمكنك الحصول على التطبيق من خلال www.hipyx.com.

الخدمات المشمولة بالتغطية

جميع الأعضاء	الخدمات الإضافية المشمولة بالتغطية للأطفال (أقل من 21 عامًا)
1. رعاية المستشفى.	1. زيارات الفحص الدوري المبكر والتشخيص والعلاج (EPSDT) (مماثلة لزيارات العافية).
2. زيارات عيادة الطبيب، بما في ذلك زيارات الأخصائيين.	2. تحديد فقدان السمع وتقييمه وإعادة تأهيله.
3. تقييمات وفحوصات المخاطر الصحية للأعضاء في سن 21 عامًا فأكثر.	3. الرعاية الشخصية الضرورية طبياً – قد يتضمن ذلك المساعدة على الاستحمام واستخدام المراض وارتداء الملابس والمشى والأنشطة الأخرى التي يعجز العضو عن ممارستها لأسباب طبية.
4. التصوير التشخيصي الطبي والإشعاعي والمختبري.	4. تشمل التغطية خدمات طب الأسنان لأعضاء EPSDT (أقل من 21 عامًا).
5. المستلزمات والمعدات الطبية المعمرة، بما فيها أجهزة التواصل المعزز (AAC).	
6. الأدوية ضمن لائحة الأدوية المشمولة بتغطية من Mercy Care – سيحصل أعضاء Medicare على أدويتهم من خلال الجزء D من برنامج Medicare.	
7. رعاية الطوارئ.	
8. الرعاية اللازمة لاستقرار حالتك بعد مرورك بحالة طارئة.	

الخدمات الإضافية المشمولة بالتغطية للأطفال (أقل من 21 عامًا)	جميع الأعضاء
<p>5. خدمات رعاية الأسنان الوقائية والشاملة بما فيها فحوصات صحة الفم وعمليات التنظيف والعلاج بالفلورايد والختام السني والتثقيف بشأن حفظ صحة الفم والأشعة السينية والحشو والخلع وغير ذلك من الإجراءات العلاجية والضرورية طبيًا.</p> <p>6. خدمات النظر الروتينية والطارئة، بما في ذلك الفحوصات والعدسات الموصوفة طبيًا (تتضمن التغطية على خيارات محدودة من العدسات والإطارات).</p> <p>7. العلاج الغذائي والطبيعي والوظيفي وعلاج النطق للمرضى الخارجيين.</p> <p>*ستشمل التغطية التي يقدمها القسم أعضاء DD، إذا كان العلاج الطبيعي والوظيفي وعلاج النطق يتسم بطبيعة تأهيلية.</p> <p>8. خدمات تقويم العمود الفقري.</p> <p>9. التخدير الواعي.</p> <p>10. الوسائل التكميلية (أعضاء DD فقط).</p> <p>11. خدمات الحالات الحادة لأعضاء الرعاية الكاملة من AHCCCS (ACC) وأعضاء DD المسجلين في CRS.</p> <p>12. فحص النمو ومراقبته وفحوصات الصحة السلوكية والفحوصات الغذائية.</p> <p>13. اللقاحات.</p> <p>14. الاختبارات المعملية (لوحة فحص الدم لحديثي الولادة وفحص الرصاص في الدم واختبار الجلد لمرض السل واختبارات الدم الروتينية).</p> <p>15. مشورة التثقيف الصحي والإدارة الذاتية للأمراض المزمنة.</p>	<p>9. خدمات الصحة المنزلية (مثل التمريض والمساعدات الصحية المنزلية) *قد تكون هذه الخدمات متاحة أيضًا لأعضاء DD من خلال القسم.</p> <p>10. دار التمريض، عند الاستعانة بها بدلًا من الدخول إلى المستشفى، لفترة تصل إلى 90 يومًا في السنة.</p> <p>11. خدمات إعادة تأهيل المرضى الداخليين، بما في ذلك العلاج الطبيعي والوظيفي وعلاج النطق.</p> <p>12. العلاج التنفسي.</p> <p>13. اللقاحات الروتينية.</p> <p>14. عمليات زرع الأعضاء والأنسجة المعتمدة من AHCCCS والوصفات الطبية ذات الصلة (تنطبق القيود).</p> <p>15. غسيل الكلى.</p> <p>16. خدمات طب الأقدام (خدمات القدم والكاحل).</p> <p>17. رعاية الأمومة (في فترة ما قبل الولادة والمخاض والولادة وبعد الولادة).</p> <p>18. خدمات تنظيم الأسرة.</p> <p>19. خدمات الصحة السلوكية.</p> <p>20. النقل في حالات الطوارئ والحالات الضرورية طبيًا.</p> <p>21. الأطعمة الطبية.</p> <p>22. فحص الطوارئ للعين والعدسات بعد عملية إزالة المياه البيضاء.</p> <p>23. الرعاية العاجلة.</p> <p>24. الرعاية في مرحلة الاحتضار.</p> <p>25. فحوصات العافية والفحوصات الوقائية.</p> <p>26. واقيات السلس البولي للمحافظة على البشرة من التشقق، بقيود.</p> <p>27. العلاج الطبيعي للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فما فوق، بحد أقصى 30 زيارة لكل سنة تعاقدية.</p> <p>*تقدم DDD العلاج الطبيعي التأهيلي لأعضاء DD الذين لم يبلغوا 21 عامًا.</p> <p>28. مرافق التمريض الوصائية (SNF) (أعضاء DD فقط).</p> <p>29. خدمات التنبيه في حالات الطوارئ (أعضاء DD فقط).</p> <p>30. زيارات الممارس الطبي الضرورية طبيًا لمنزل العضو (أعضاء DD فقط).</p> <p>31. خدمات العناية بالأسنان الطارئة بحد أقصى \$1,000 سنويًا للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فما فوق.</p> <p>*لا ينطبق هذا الحد للعناية بالأسنان على الأعضاء الهنود الأمريكيين/سكان الأسكا الأصليين (AI/AN) عندما يحصلون على خدمات العناية بالأسنان في مرفق خاص بالخدمات الصحية الهندية (IHS/638).</p> <p>32. خدمات رعاية الأسنان الشاملة والوقائية الضرورية طبيًا، بما في ذلك أطقم الأسنان، بحد أقصى \$1,000 سنويًا لأعضاء DD الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فما فوق.</p> <p>33. العلاج الوظيفي للمرضى الخارجيين الخاص بالأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فما فوق، بحد أقصى 30 زيارة لكل سنة تعاقدية.</p> <p>*تقدم DDD العلاج الوظيفي التأهيلي لأعضاء DD الذين لم يبلغوا 21 عامًا.</p> <p>34. علاج النطق للمرضى الخارجيين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فما فوق (أعضاء DD فقط) *تقدم DDD علاج النطق التأهيلي لأعضاء DD الذين لم يبلغوا 21 عامًا.</p> <p>35. خدمات تقويم العمود الفقري.</p>
<p>الخدمات الإضافية للمستفيدين من Medicare المؤهلين (QMB)</p> <p>1. خدمات تقويم العمود الفقري.</p> <p>2. العلاج الوظيفي للمرضى الخارجيين.</p> <p>3. أي خدمات مشمولة بتغطية برنامج Medicare ولا تشملها تغطية AHCCCS.</p>	

*تُقدّم الخدمات المشمولة بالتغطية في العيادات الطبية والمستشفيات والصيدليات وعبر الرعاية الصحية عن بُعد. وسيطلعك مقدم الخدمة الذي تتعامل معه على المكان الذي يمكنك الحصول على الخدمات لديه.

تشمل التغطية أيضًا لقاحات الكبار المقدمة من أقسام الصحة بالمقاطعة

يمكن لأعضاء Mercy Care الذين يبلغون 19 عامًا فما فوق الحصول على اللقاحات (التطعيمات أو الجرعات) من أحد مقدمي الخدمات داخل شبكة Mercy Care. وتشمل التغطية التي يوفرها AHCCCS أيضًا اللقاحات المشمولة بالتغطية اللازمة طبياً (الجرعات) للأفراد في عمر 19 عامًا فأكثر عندما يُقدمها مُقدِّمي الخدمات المسجلين في AHCCCS من خلال أقسام الصحة بالمقاطعة. وتشمل التغطية هذه اللقاحات حتى لو لم يكن مُقدِّم الخدمات المُسجّل في AHCCCS ضمن شبكة مُقدِّمي الخدمات من Mercy Care. تشمل لقاحات AHCCCS المشمولة بالتغطية، لكن لا تقتصر على، لقاح التهاب الكبد الوبائي أ والتهاب الكبد الوبائي ب والحصبة. ولا يلزم الحصول على موافقة مسبقة.

أجهزة تقويم العظام

أجهزة تقويم العظام لدعم ضعف العضلات أو المفاصل أو تقويتها. ويمكن لجهاز تقويم العظام أيضًا دعم جزء مشوّه من الجسم. تشمل التغطية أجهزة تقويم العظام للأعضاء الأقل من 21 عامًا عند وصفها طبياً من قِبل مقدم الرعاية الأولية للعضو (PCP) أو الطبيب المعالج له أو الممارس الخاص به.

أجهزة تقويم العظام للأعضاء البالغين 21 عامًا وما فوق

- تشمل تغطية Mercy Care أجهزة تقويم العظام للأعضاء البالغين 21 عامًا فما فوق عندما ينطبق كل ما يلي:
- جهاز تقويم العظام ضروري طبياً كعلاج مفضل وفقاً لإرشادات Medicare.
 - تقل تكاليف جهاز تقويم العظام عن جميع العلاجات والعمليات الجراحية الأخرى لعلاج نفس الحالة.
 - يطلب الطبيب أو ممارس الرعاية الأولية (ممرض ممارس/مساعد طبيب) جهاز تقويم العظام.

إذا كانت لديك أي أسئلة، فيُرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يتوفر ممثلو خدمات الأعضاء من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة.

تشمل التغطية التعديلات أو الإصلاحات المعقولة للجهاز الذي يتم شراؤه لجميع الأعضاء الذين تزيد أعمارهم وتقل عن 21 عامًا. وينطبق ذلك عندما يكون الغرض من التعديلات إصلاح الجهاز و/أو عندما تكون تكلفة الإصلاح أقل من تأجير أو شراء جهاز جديد. ستستبدل Mercy Care الجهاز إذا قدمت وثائق توضح أنه لا يعمل بفعالية.

خدمات النظر

تتضمن تغطية النظر للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فما فوق رعاية الطوارئ للعين. كما تتضمن بعض خدمات النظر الضرورية طبياً، مثل إزالة المياه البيضاء. يجب على الأعضاء المصابين بمرض السكري زيارة طبيب العيون سنويًا لإجراء فحص شبكية العين. وتشمل التغطية خدمات النظر الطارئة والروتينية للأعضاء تحت عمر 21 عامًا. راجع "EPSDT" لفحوص العافية للأعضاء دون سن 21 عامًا.

تغطية النظارات الطبية للأعضاء دون سن 21 عامًا

تشمل التغطية خدمات النظر للأعضاء دون سن 21 عامًا. وتشمل هذه التغطية الفحوصات الدورية للعينين وفحوصات النظر ووصفات النظارات الطبية وعمليات إصلاح النظارات المفقودة أو المكسورة أو استبدالها.

ماذا يحدث في حالة انكسار النظارة أو فقدانها؟

لا توجد أي قيود على استبدال النظارات عند الحاجة إليها لتصحيح النظر. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فقدانها أو انكسارها أو تغييرها وفقًا للوصفة الطبية. ولا تحتاج إلى الانتظار حتى موعد فحص النظر التالي لك المجدول بانتظام لاستبدال نظارتك أو إصلاحها.

الخدمات الإضافية المشمولة بالتغطية والمعلومات المهمة للأعضاء المصابين بـ SMI



أهلية المصابين بـ SMI للحصول على خدمات الصحة السلوكية

فيما يلي الأعضاء المؤهلين للحصول على خدمات Mercy Care للصحة السلوكية:

- الأفراد المصابون بـ SMI.
- الأفراد الذي يحصلون على خدمات الأزمات.
- الأفراد الذين يتلقون الخدمات الممولة بالمنح والممولة من الولاية فقط. بما فيهم الأشخاص المؤهلين الخاضعين للمادة 19 (Medicaid)، والمادة 21، والأعضاء المسجلين مع DCS CHP وDES/DDD للحصول على خدمات الأزمات وبعض الخدمات التي ينطبق عليها بند المنح الإجمالية للصحة العقلية غير الممولة من المادة 19 والمادة 21.

المرض العقلي الخطير (SMI) هو اضطراب عقلي حاد ومزمن لدى الأشخاص بعمر 18 عامًا أو أكبر. قد يتأثر الأشخاص بحالتهم بدرجة كبيرة قد لا تجعلهم يستطيعون البقاء في المجتمع دون علاج و/أو خدمات. ستحدد خدمات الأزمات والخدمات الإنسانية المقدمة من Solari، وهي مقدم خدمات أيرم عقدًا مع Mercy Care، المرض العقلي الخطير بموجب إحالة أو طلب.

يُعيّن الأفراد المؤهلون للحصول على خدمات الصحة السلوكية من خلال نظام AHCCCS إلى ACC-T/RBHA بناءً على المكان الذي يعيشون فيه. كما يمكن للأعضاء من الهنود الأميركيين الحصول على خدمات الرعاية الصحية من أي مقدم خدمة صحية هندي أو مرفق مملوك و/أو مدار من قبيلة في أي وقت.

يعينك AHCCCS في Mercy Care لأنك مؤهل وتعيش في منطقة خدمات Mercy Care. ستستمر في الحصول على الخدمات من Mercy Care – في حالة أهليتك – إلا إذا انتقلت إلى منطقة أخرى لا يتوفر بها خدمات Mercy Care.

سُيُسجل الكبار غير المؤهلين لنظام AHCCCS لكنهم مصابين بـ SMI مع T/RBHA للحصول على خدمات الصحة السلوكية.

بناء فريق طبي

بعد أن تصبح مؤهلاً للحصول على الخدمات من خلال Mercy Care، سُنْجِهز "فريقًا" لمساعدتك على تحديد احتياجاتك من الصحة السلوكية والحصول على خدمات الصحة السلوكية. نسمي هذه الفرق بالفرق الطبية. نطلق عليهم بشكل أكثر تحديدًا فرق الطفل والعائلة (CFT) أو فرق العناية بتعافي الكبار (ART). يمكنك اختيار عيادة صحة سلوكية.

يمكن لـ Mercy Care أيضًا تخصيصك لدار رعاية صحية بناءً على المكان الذي تعيش فيه. دار الرعاية الصحية هي المكان الذي تتلقى فيه خدمات الصحة العقلية الأولية للمرضى الخارجيين. وتُقَدِّم بعض دور الرعاية الصحية الرعاية الصحية الجسدية أيضًا.

ستساعد، في موعدك الأول، على تحديد من الذي تريده في فريقك الطبي. ومن ثم يعمل الفريق معك على تحقيق أهدافك. ويقدم لك التقييم المستمر وتخطيط الخدمات. سيعتمد أعضاء الفريق على أخصائيي الصحة السلوكية الذين يعملون معك. وسيعملون كذلك مع من تريد أن يكون من ضمن فريقك.

يمكن أن تتضمن الفرق أفراد العائلة والأوصياء والأصدقاء ورجال دين وأشخاص داعمين آخرين من المجتمع. في الكثير من الأحيان لا يكون التقييم في الموعد الأول كاملاً. ستعمل مع أعضاء من فريقك لإكمال عملية التقييم.

فيسمح هذا لك ولفريقك بمراجعة التقدم المُحرز والاحتياجات باستمرار كي تحصل على أفضل الرعاية. يجب أن تتضمن خطتك العلاجية، المعروفة كذلك باسم خطة الخدمات الفردية (ISP)، جميع الخدمات التي تحتاج إليها، مثل الإسكان وخدمات الدعم والمشورة والنقل. يجب على الفريق تحديث الخطة مرة واحدة على الأقل سنويًا، وفقًا لاحتياجاتك.

فريق الطفل والعائلة

فريق الطفل والعائلة (CFT) هو مجموعة محددة من الأشخاص. ويشمل الفريق، على الأقل، الطفل وعائلته و/أو مقدم الرعاية خارج المنزل وممثل الصحة السلوكية. ويشمل أيضًا أي أفراد مهمين في حياة الطفل حددهم الطفل والعائلة ودعاهم للمشاركة.

وقد يشمل ذلك، على سبيل المثال، المعلمين وأعضاء العائلة الممتدة والأصدقاء وشركاء دعم العائلة ومُقدِّمي الرعاية الصحية والمدربين ومقدمي خدمات الموارد المجتمعية وممثلين عن الانتماءات الدينية. يمكن أن يتضمن أيضًا ممثلين من أنظمة الخدمات الأخرى، مثل إدارة سلامة الطفل في ولاية أريزونا (DCS) أو قسم إعاقات النمو (DDD).

يُحدد حجم اشتراك أعضاء الفريق ومداه وشدته عن طريق الأهداف الموضوعية للطفل واحتياجات الأسرة عند توفير الخدمات للطفل بالإضافة إلى الموارد الضرورية لوضع خطة خدمات فعالة. يمكن للأشخاص الانضمام إلى الفريق أو مغادرته، حسب الحاجة، للتأكد من حصول الطفل على أفضل رعاية.

فريق العناية بالكبار

فريق العناية بالكبار هو مجموعة من الأفراد يعملون معًا ومنخرطين بصورة نشطة في تقييم الأشخاص وتخطيط الخدمات وتقديمها عبر اتباع المبادئ التوجيهية التسعة لخدمات وأنظمة الصحة السلوكية للكبار الموجهين نحو التعافي.

يتضمن الفريق، على الأقل، الشخص ووصيه (إن وجد) والمحامين (في حالة تعيينهم) وممثل مؤهل عن الصحة السلوكية. كما قد يتضمن الفريق أعضاءً من أسرة الشخص المسجل؛ أو مُقدِّمي خدمات الصحة الجسدية أو العقلية أو الخدمات الاجتماعية؛ أو الممثلين من الوكالات الأخرى التي تخدم الشخص، أو الاختصاصيين ذوي صلة باحتياجات الشخص أو أفرادًا آخرين يحدددهم الشخص المسجل.

يمكنك تغيير فريقك إذا كنت ترغب في ذلك. يمكنك إنشاء فريق يدعم احتياجاتك على أفضل وجه ويساعدك على تحقيق الأهداف التي حددتها.

مشاركة معلوماتك مع عائلتك والفريق

يؤدي أصدقاؤك وعائلتك دورًا مهمًا في رعايتك. وغالبًا ما يكون لديهم معلومات مهمة لمشاركتها مع أخصائي الرعاية الصحية. يجب أن يشجع فريق العلاج آراء الأصدقاء والعائلة. يجب على مقدمي الخدمات التشاور مع الأشخاص المقربين كلما أمكن ذلك.

في معظم الحالات، يحتاج مقدمو الخدمات إذنًا منك أو من الوصي عليك لمشاركة المعلومات حول صحتك. وفيما يلي بعض الحقائق المهمة حول خصوصية الرعاية الصحية:

- يتطلب قانون الخصوصية الفيدرالي من الأشخاص الذي يتلقون خدمات صحية جسدية أو عقلية توقيع نموذج للإفصاح عن المعلومات (ROI). يتيح هذا النموذج لمقدم الخدمات الذي تتعامل معه استشارة أشخاص محددين من فريق علاجك ومشاركة المعلومات معهم وهذا القانون هو قانون التأمين الصحي لقابلية النقل والمساءلة (HIPAA).
- ويحتاج كل مُقدِّم خدمات إلى نموذج ROI موقع لمشاركة المعلومات الصحية.
- يتوفر لدى مقدمي الخدمات للمرضى الداخليين والخارجيين في نظام الصحة السلوكية نماذج ROI متاحة لأعضائهم أو الأوصياء عليهم للتوقيع عليها. لدى Mercy Care أيضًا نموذج يمكنك توقيعه للسماح لنا بالتحدث إلى أصدقاؤك أو أفراد عائلتك. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.
- إذا كنت تريد أن يشارك فريق علاجك المعلومات الصحية مع أصدقاؤك أو عائلتك، فعليك توقيع نموذج ROI لكل مقدم خدمات تتعامل معه.

الممثل المعين أو محام

قد يكون الدفاع عن حقوقك عملاً شاقًا. لذا يفضل في بعض الأحيان، وجود شخص يدعم وجهة نظرك. إذا كنت مصابًا بـ SMI، فيحق لك أن يكون لديك ممثل مكلف يساعدك على حماية حقوقك والتعبير عن احتياجاتك من الخدمات.

من هو الممثل المعين أو المحامي؟

إن الممثل المعين إما أن يكون والدًا أو وصيًا أو صديقًا أو محاميًا صديقًا أو من أقاربك أو محامي للدفاع عن حقوق الإنسان أو عضوًا في لجنة حقوق الإنسان أو محاميًا من نظام الحماية والمحاماة التابع للولاية أو أي شخص آخر قد يساعدك في حماية حقوقك والتعبير عن احتياجاتك من الخدمات.

متى يمكن للممثل المعين مساعدتي؟

- لك الحق في أن يكون لديك ممثل معين يساعدك على حماية حقوقك والتعبير عن احتياجاتك من الخدمات خلال أية لقاءات حول خطة الخدمات أو خطة علاج المريض الداخلي وخروجه من المستشفى. يجب على ممثلك المعين أن يتلقى كذلك إخطارًا خطيًا عن توقيت وتاريخ ومكان اجتماعات خطة الخدمات وخطة علاج المريض الداخلي وخروجه من المستشفى. وينبغي دعوة ممثلك المعين إلى لقاءات خطة علاج المريض الداخلي وخروجه من المستشفى الفردية.
- يحق لك أن يكون لديك ممثل معين يساعدك في تقديم استئناف بخصوص القرارات المتعلقة بخطة علاجك أو خطة علاج المريض الداخلي وخروجه من المستشفى. كما يحق لك أن يرافقك ممثلك أثناء حضور الاجتماع غير الرسمي أو جلسة الاستماع الإدارية لحماية حقوقك والتعبير عن احتياجاتك من الخدمات.
- لك الحق في أن يكون لديك ممثل معين ليساعدك في تقديم التظلم. كما يحق للممثل المعين حضور الاجتماع مع المحقق أو الاجتماع غير الرسمي أو جلسة الاستماع الإدارية معك لحماية حقوقك والتعبير عن احتياجاتك من الخدمات.

كيف يمكنني تعيين ممثل؟

- إذا كانت لديك أي أسئلة حول الممثلين المعينين أو تريد تعيين ممثل، يُمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. يمكنك كذلك الاتصال بمكتب حقوق الإنسان (Office of Human Rights) التابع لنظام AHCCCS على الرقم **1-800-421-2124**. يمكن للأشخاص الذين يعانون من الصمم أو صعوبة السمع الاتصال بخدمات ترحيل الاتصالات بولاية أريزونا على الرقم **711** أو **1-800-367-8939** للمساعدة في الاتصال بـ AHCCCS.

"أفضل الممارسات" في مجال الصحة السلوكية

يُشغى كل من AHCCCS و Mercy Care "أفضل الممارسات" ويدعمونها في مجال رعاية الصحة السلوكية. الممارسات الفضلى عبارة عن طرق لتقديم الخدمات لك التي يتبين أنها مفيدة للأعضاء بناءً على البحوث والتقييمات. يمكنك معرفة المزيد حول أفضل الممارسات هذه بالانتقال إلى موقعي AHCCCS و Mercy Care الإلكترونيين.

يمكنك العثور على روابط لأدوات ممارسة الصحة السلوكية عبر الإنترنت على <https://www.azahcccs.gov/shared/MedicalPolicyManual/> في دليل السياسة الطبية الخاص بـ AHCCCS، ضمن الفصل 200.

يتضمن موقع Mercy Care الإلكتروني أيضًا إرشادات سريرية لعلاج الأطفال والكبار على www.MercyCareAZ.org.

إذا كنت ترغب في تلقي هذه المعلومات عبر البريد، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. تتغير الممارسات الفضلى مع مرور الزمن. يمكنك الرجوع إلى موقعي AHCCCS و Mercy Care الإلكترونيين للحصول على التحديثات أو الاتصال بـ Mercy Care لمزيد من المعلومات.

كيفية الحصول على الخدمات: الموافقة على العلاج

لديك الحق في قبول خدمات الصحة السلوكية المقدمة لك أو رفضها. إذا أردت الحصول على خدمات الصحة السلوكية المقدمة، فعليك أنت أو الوصي القانوني عليك التوقيع على نموذج "الموافقة على العلاج". ويمنحك هذا النموذج أنت أو الوصي القانوني عليك الموافقة بالحصول على خدمات الصحة السلوكية. وعند توقيعك على نموذج "الموافقة على العلاج"، فإنك تمنح الإذن أيضًا لـ AHCCCS بالحصول على سجلاتك.

لتقديم خدمات معينة لك، يحتاج مقدم الخدمات الذي تتعامل معه إلى الحصول على إذن منك. قد يطلب منك مقدم الخدمات الذي تتعامل معه توقيع نموذج أو تقديم إذنًا شفهيًا للحصول على خدمة معينة. سيزودك مقدم الخدمات بمعلومات حول الخدمة حتى تتمكن من تحديد ما إذا كنت تريد الحصول عليها أم لا.

وهذا ما يُسمى بالموافقة المطلقة. تعني الموافقة المطلقة إطلاع المريض على العلاج المقترح أو عملية جراحية أو أدوية نفسانية التأثير أو عملية تشخيصية؛ أو بدائل عن العملية الجراحية العلاجية أو الأدوية النفسية التأثير أو العملية التشخيصية؛ والمخاطر المرتبطة والتعقيدات المحتملة؛ والحصول على الموافقة أو الاعتماد الموثق للعلاج المقترح أو العملية الجراحية أو الأدوية النفسية التأثير أو العملية التشخيصية من المريض أو ممثل المريض.

ومثال ذلك هو أن يصف لك مقدم الخدمات دواءً. سيخبرك مقدم الخدمات الذي تتعامل معه عن مزايا ومخاطر تناول الدواء وخيارات أخرى للعلاج. سيطلب منك مقدم الخدمات الذي تتعامل معه توقيع نموذج موافقة أو منح إذنًا شفهيًا إذا أردت الحصول على العلاج. أخبر مقدم الخدمات الذي تتعامل معه إذا كان لديك أي سؤال أو إذا لم تفهم المعلومات التي قد زدك بها. يحق لك سحب موافقتك متى تشاء. سيشرح لك مقدم الخدمات الذي تتعامل معه ما سيحدث إذا اخترت سحب موافقتك.

خدمات الصحة السلوكية المتاحة للأعضاء المصابين بـ SMI

تساعد خدمات الصحة السلوكية الأشخاص على التفكير والشعور والتصرف بطرق سليمة. تتوفر خدمات لمشكلات الصحة العقلية وخدمات علاج من تعاطي المخدرات. يمكنك الحصول على الخدمات بناءً على ثلاث نقاط:

- احتياجك
- تغطية تأمينك الصحي
- موافقة مقدم الخدمات، إذا كان ذلك مطلوبًا

تقرر مع مقدم الخدمات أو الفريق الطبي أي خدمات تحتاج إليها. يمكن لمقدم الخدمات أو الفريق الطبي أن يطلب من Mercy Care الموافقة على خدمة لك، وقد ترفض Mercy Care الطلب. إذا رفضت Mercy Care طلب الخدمات، يمكنك تقديم استئناف. لمزيد من المعلومات حول تقديم استئناف، راجع قسم "التظلمات والاستئنافات".

قد لا تتفق أنت ومقدم الخدمات على الخدمات التي تحتاج إليها. إذا كنت تشعر أنك بحاجة إلى خدمة ما ولم يتفق معك مقدم الخدمات على ذلك، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

يسرد الجدول أدناه خدمات الصحة السلوكية المتوفرة وأي قيود عليها. ينبغي على Mercy Care الدفع فقط مقابل خدمات الصحة السلوكية المتاحة والمذكورة.

خدمات الصحة السلوكية المتاحة*

الأشخاص المصابين بـ SMI غير الخاضعين للمادتين 19 و 21	الأطفال والكبار الخاضعين للمادتين 19 و 21	الخدمات
خدمات العلاج		
يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	متاح	الفرد
يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	متاح	المجموعة
يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	متاح	العائلة
يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	متاح	فحص الصحة السلوكية
متاح	متاح	فحص الصحة العقلية والاختبار المتخصص
متاح	متاح	الصحة العقلية التقييم
غير متاح	متاح	الاختبار المتخصص
يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	العلاج التقليدي
يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	العلاج بالوخز الإبري للأذن
خدمات إعادة التأهيل		
متاح	متاح	الفرد
متاح	متاح	المجموعة
متاح	متاح	موسّع
متاح	متاح	إعادة التأهيل الإداري
متاح	متاح	التثقيف حول الوقاية/تعزيز الصحة السلوكية
متاح	متاح	الخدمات التثقيفية النفسية والدعم المستمر للحفاظ على الوظيفة
متاح	متاح	الدعم المستمر للحفاظ على الوظيفة
الخدمات الطبية		
متاح	متاح	خدمات الأدوية***
متاح	متاح	التصوير المخبري والإشعاعي والطبي
متاح	متاح	الإدارة الطبية
يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	متاح	العلاج بالصدمة الكهربائية

الخدمات	الأطفال والكبار الخاضعين للمادتين 19 و 21	الأشخاص المصابين بـ SMI غير الخاضعين للمادتين 19 و 21
خدمات الدعم		
إدارة الحالة	متاح	متاح++
الرعاية الشخصية	متاح	متاح
التدريب على الرعاية المنزلية (العائلة)	متاح	متاح
خدمات المساعدة الذاتية/دعم الأقران	متاح	متاح
الرعاية العلاجية البديلة (TFC)	متاح	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**
الرعاية المؤقتة†	متاح†	متاح†
الإسكان المدعوم	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**
خدمات دعم GMH/SU و SMI	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**
النقل	الحالات الطارئة	متاح
	الحالات غير الطارئة	متاح
خدمات التدخل في أوقات الأزمات		
التدخل في أوقات الأزمات – عبر الهاتف المحمول	متاح	متاح
التدخل في أوقات الأزمات – عبر الهاتف	متاح	متاح
خدمات الأزمات – الاستقرار	متاح	متاح
خدمات المرضى الداخليين		
المستشفى	متاح	متاح ولكن محدود+++
مرفق الصحة السلوكية للمرضى الداخليين	متاح	متاح ولكن محدود+++
خدمات الإقامة		
مرفق الإقامة للصحة السلوكية	متاح	متاح ولكن محدود+++
الغرفة والإقامة الكاملة	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**
برامج الصحة السلوكية اليومية		
اليومية الإشرافية	متاح	متاح
اليومية العلاجية	متاح	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**
اليومية الطبية	متاح	يُقدّم بناءً على التمويل المتاح**

القيود:

* للحصول على الخدمات المتاحة من خلال المنح الفيدرالية الإجمالية، يمكنك الاطلاع على قسم الفئات السكانية الخاصة.
** الخدمات غير المتوفرة مع التمويل الخاضع للمادتين 19 و21، ولكن قد تُقدم بناءً على التمويل المتاح من المنحة والاستخدام المعتمد للأموال العامة.

*** راجع لائحة أدوية Mercy Care للأعضاء المصابين بـ SMI لمزيد من المعلومات حول الأدوية المشمولة بالتغطية.

+ الرعاية المؤقتة – تتوفر الرعاية المؤقتة باعتبارها استراحة مؤقتة لمقدمي الرعاية ليتسنى لهم تخصيص بعض الوقت لأنفسهم. حاجة العضو هي الأساس لتحديد عدد ساعات الرعاية المؤقتة. إن العدد الأقصى للساعات المتاحة هو 600 ساعة خلال فترة 12 شهرًا. تبدأ فترة الـ 12 شهرًا من 1 تشرين الأول/أكتوبر إلى 30 أيلول/سبتمبر من السنة المقبلة.

++ قد يُعين مدير حالة لشخص ما تبعًا لحاجاته.

+++ تقتصر التغطية على خدمات مراقبة/استقرار الأزمات لفترة 23 ساعة، بما في ذلك خدمات التخلص من السموم. قد تشمل التغطية ما يزيد عن 72 ساعة من المراقبة الإضافية للأزمات بناءً على توفر التمويل.

الخدمات غير المشمولة بالتغطية

جميع الأعضاء	الخدمات الأخرى غير المشمولة بالتغطية للكبار (21 سنة فما فوق). تتوفر هذه الخدمات لأعضاء Mercy Care Advantage.
1. الخدمات التي يقدمها مقدم رعاية صحية غير متعاقد مع Mercy Care (ما لم يُعتمد مسبقًا من قبل Mercy Care). 2. الخدمات أو الأغراض التجميلية. 3. عناصر الرعاية الشخصية مثل، الأمشاط وشفرات والحلاقة والصابون وما إلى ذلك. 4. أي خدمة تحتاج إلى موافقة مسبقة ولكن لم تُمنح الموافقة عليها مسبقًا. 5. الخدمات أو العناصر التي تُقدم مجانًا، أو التي لا تُدفع رسوم عادةً مقابل الحصول عليها. 6. خدمات الممرضون المناوبون الخاصون، إلا إذا كانت ضرورية طبيًا وموافق عليها مسبقًا. 7. العلاج الطبيعي الذي لا يعد ضرورة طبية. 8. عمليات الختان الروتينية. 9. الخدمات التي يحدد المدير الطبي لـ Mercy Care أنها تجريبية. 10. إجهاض الحمل والاستشارات المتعلقة به، إلا إذا كان ضروريًا طبيًا، مثل أن يكون الحمل نتيجة لحادثة اغتصاب أو زنا محارم، أو إذا كان المرض الجسدي متعلقًا بالحمل ويعرّض صحة الأم للخطر. 11. الخدمات الصحية إذا كنت في السجن أو في مرفق للعلاج من مرض السل. 12. عمليات زرع الأعضاء التجريبية، إلا إذا وافق AHCCCS عليها. 13. عمليات تغيير الجنس والغاء التعقيم الطوعي. 14. الأدوية والمستلزمات دون وصفة طبية. 15. علاج تقويم الأسنان، ما لم يكن ضروريًا طبيًا ومعتمدًا من جانب Mercy Care. 16. الوصفات الطبية غير المدرجة ضمن لائحة أدويتنا المشمولة بالتغطية، ما لم تكن معتمدة من جانب Mercy Care. 17. الفحوصات الجسدية لغرض التأهل لوظيفة أو لأنشطة رياضية. 18. الماريجوانا الطبية.	1. المعينات السمعية 2. فحوصات العيون الروتينية للعدسات أو النظارات الموصوفة طبيًا 3. خدمات طب الأسنان الروتينية 4. علاج النطق للمرضى الداخليين (أعضاء ACC فقط) لمزيد من المعلومات حول Mercy Care Advantage، يرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care Advantage على الرقم 602-586-1730 أو 1-877-436-5288 ، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 8 مساءً، وعلى مدار 7 أيام في الأسبوع (TTY 711). يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711)، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع.

الخدمات والعلاجات التجريبية

تعمل Mercy Care و AHCCCS معًا للنظر في الخدمات والإجراءات الطبية الجديدة للتأكد من حصولك على رعاية طبية آمنة وحديثة وعالية الجودة. ويراجع فريق من الأطباء أساليب الرعاية الصحية الجديدة لتحديد ما إذا كان من الواجب اعتمادها ضمن الخدمات المشمولة بالتغطية أم لا. ولا تعد الخدمات والعلاجات التجريبية التي يُجرى أبحاث عليها وتخضع للدراسة خدمات مشمولة بالتغطية.

للتب فيما إذا كانت سُدْرَج تقنية جديدة ضمن الخدمات المشمولة بالتغطية أم لا، يتعين على Mercy Care و AHCCCS الالتزام بما يلي:

- دراسة الغرض من كل تقنية
- استعراض النشرات الطبية.
- تحديد تأثير التقنية الجديدة.
- وضع إرشادات عامة بشأن كيفية استخدام التقنية ومتى يجب استخدامها.

الخدمات المحدودة والمستثناة

لا تشمل التغطية الخدمات التالية للكبار في سن 21 عامًا فما فوق. (إذا كنت أحد المؤهلين للاستفادة من برنامج Medicare، فسوف نستمر في دفع خصم الرعاية الصحية الخاصة بك والتأمين المشترك لهذه الخدمات.)

الميزة/الخدمة	وصف الخدمة	قيود أو استثناءات الخدمة
المعينات السمعية المزروعة بالعظم	معينة سمعية تُزرع في عظام الشخص بالقرب من أذنه عن طريق جراحة. الغرض منها هو نقل الصوت.	لن يدفع AHCCCS تكلفة المعينة السمعية المزروعة في العظام (BAHA). لكنه يدفع تكاليف المستلزمات وصيانة الأجهزة (العناية بالمعينات السمعية) وتصليح أي جزء منها.
زراعة القوقعة	جهاز صغير يُوضع في أذن الشخص عن طريق جراحة لمساعدته على السمع على نحو أفضل.	لن يدفع AHCCCS تكلفة عملية زراعة القوقعة. لكنه يدفع تكاليف المستلزمات وصيانة الأجهزة (العناية بالقوقعة المزروعة) وتصليح أي جزء منها.
المِفصل/الطرف التعويضي المزوّد بمعالج دقيق للطرف السفلي	جهاز بديل لجزء مفقود في الجسم ويستخدم الكمبيوتر للمساعدة على تحريك المِفصل.	لن تدفع AHCCCS للطرف الاصطناعي السفلي (ساق أو ركلة أو قدم) تتضمن معالج دقيق (رقاقة حاسوب) تتحكم بالمفصل.
خدمات طب الأسنان الطارئة	حالات الطوارئ لعلاج الألم و/أو العدوى و/أو التورم و/أو الإصابة.	إن خدمات طب الأسنان الطارئة مشمولة بالتغطية بالنسبة إلى الأعضاء بعمر 21 عامًا أو أكبر، بما يصل إلى \$1,000 لكل سنة للخطة الصحية (من 1 تشرين الأول/أكتوبر إلى 30 أيلول/سبتمبر). وتشمل التغطية أيضًا حالات الطوارئ الطبية الضرورية لرعاية الأسنان وعمليات قلعها للأشخاص البالغين 21 عامًا أو أكبر من الذين يستوفون المعايير المحددة لحالات طوارئ الأسنان. وحالة طوارئ الأسنان هي اضطراب حاد في صحة الفم يتسبب في ألم حاد و/أو التهابات نتيجة للأمراض أو الصدمات. ولا تتطلب خدمات طب الأسنان الطارئة الحصول على موافقة مسبقة. وتوجد استثناءات لقيود هذه الخدمة؛ وتشمل التغطية أيضًا بعض خدمات ما قبل زراعة الأعضاء وقلع الأسنان الوقائي استعدادًا للعلاج الإشعاعي لسرطان الفك أو الرقبة أو الرأس وعمليات التنظيف للأعضاء الموجودين في وضعية المستشفى للمرضى الداخليين والذين يتم وضعهم على جهاز التنفس الصناعي. (يرجى ملاحظة أن خدمات طب الأسنان الشاملة والوقائية مشمولة بالتغطية للأعضاء دون سن 21 عامًا.) *لا ينطبق هذا القيد من قيود العناية بالأسنان على الأعضاء الأمريكيين الهنود/من سكان ألاسكا الأصليين (AI/AN) عند الحصول على خدمات طب الأسنان في مرفق IHS/638.
عمليات زرع الأعضاء	الزرع هو عملية نقل عضو أو خلايا الدم من شخص إلى آخر.	وتستند عملية الحصول على الموافقة إلى الحاجة الطبية وما إذا كانت عملية زرع العضو من ضمن لائحة "العمليات المشمولة بالتغطية" أم لا. ولن يدفع AHCCCS تكلفة سوى عمليات زرع الأعضاء التي أقرها بأنها مشمولة بالتغطية.

الميزة/الخدمة	وصف الخدمة	قيود أو استثناءات الخدمة
واقيات سلس البول	تُستخدم واقيات سلس البول، بما في ذلك الحفاضات و فوط السلس البولي لعلاج حالة طبية.	وتتوفر مستلزمات السلس البولي حسب الحاجة الطبية. يمكن للأعضاء الذين تتراوح أعمارهم بين 3 أعوام و20 عامًا تلقي ما يصل إلى 240 حفاضة شهريًا. يمكن للأعضاء من سن 21 عامًا فما فوق تلقي ما يصل إلى 180 واقٍ شهريًا.
العلاج الطبيعي	تمارين يُشرف على ممارستها أو تقديمها أخصائي علاج طبيعي لتجعلك أقوى أو تساعد في تحسين حركتك.	تقتصر زيارات العلاج الطبيعي للمرضى الخارجيين على 15 زيارة تأهيل / 15 زيارة إعادة تأهيل بمجموع 30 زيارة لمواصلة رعاية تشخيص واحد لكل سنة تعاقدية (من 1 أكتوبر/تشرين الأول إلى 30 سبتمبر/أيلول). للأعضاء ذوي الأهلية المزدوجة، تتحمل Mercy Care مسؤولية سداد تكلفة Medicare المتقاسمة المقتصرة على 15 زيارة تأهيل / 15 زيارة إعادة تأهيل بمجموع 30 زيارة لمواصلة رعاية تشخيص واحد لكل سنة تعاقدية (من 1 أكتوبر/تشرين الأول إلى 30 سبتمبر/أيلول).
العلاج الوظيفي	تمارين يُشرف على ممارستها أو تقديمها أخصائي علاج وظيفي لتجعلك أقوى أو تساعد في تحسين حركتك.	تقتصر زيارات العلاج الوظيفي للمريض الخارجي على 15 جلسة تأهيل / 15 جلسة إعادة تأهيل بإجمالي يصل إلى 30 جلسة للرعاية المستمرة لتشخيص واحد لكل عام تعاقدية (من 1 أكتوبر/تشرين الأول إلى 30 سبتمبر/أيلول). للأعضاء ذوي الأهلية المزدوجة، تتحمل Mercy Care مسؤولية سداد تكلفة Medicare المتقاسمة المقتصرة على 15 زيارة تأهيل / 15 زيارة إعادة تأهيل بمجموع 30 زيارة لمواصلة رعاية تشخيص واحد لكل سنة تعاقدية (من 1 أكتوبر/تشرين الأول إلى 30 سبتمبر/أيلول).

الحصول على الخدمات المشمولة بالتغطية الممولة من المنح

إن بعض الأشخاص مؤهلون للعلاج والخدمات من خلال المنح. تشمل هذه المنح الإجمالية للعلاج من تعاطي المخدرات (SABG) والمنحة الإجمالية للصحة العقلية (MHBG).



المنحة الإجمالية للعلاج من تعاطي المخدرات (SABG):

تُستخدم أموال منحة SABG الإجمالية للعلاج وخدمات دعم التعافي طويلة الأجل لصالح الأفراد التاليين حسب ترتيب الأولوية:

- النساء الحوامل والمراهقات ممن يتعاطين المخدرات بالحقن
- النساء الحوامل والمراهقات ممن يتعاطين المخدرات أو الكحول
- الأشخاص الآخرين الذين يتعاطون المخدرات بالحقن
- النساء والمراهقات ممن يتعاطين المخدرات أو الكحول، بما في ذلك النساء اللائي يحاولن استعادة حضانة أطفالهن
- أي شخص آخر يتعاطي المخدرات أو الكحول حسب توفر التمويل

المنحة الإجمالية للصحة العقلية (MHBG):

توفر MHBG خدمات الصحة السلوكية المشمولة بالتغطية للأعضاء:

- البالغون (ممن يزيد عمرهم عن 18 عامًا) المصابون بمرض عقلي خطير (SMI)
- الأطفال (في سن 17 عامًا أو أقل) الذين يعانون من اضطراب عاطفي خطير (SED)
- الأشخاص الذين يمرون بالنوبة الأولى من الذهان (FEP)

تتضمن خدمات الصحة السلوكية المشمولة بالتغطية غير الخاضعة للمادتين 19 و21:

- خدمات العلاج بالوخز بالإبر الأذني
- المشورة والعلاج المتعلق بالصحة السلوكية

- الوقاية المتعلقة بالصحة السلوكية وتعزيزها والتثقيف بشأنها
- إدارة الحالة
- خدمات رعاية الأطفال (وتعني كذلك خدمات مجالسة الأطفال)
- خدمات التدخل في أوقات الأزمات
- التدريب على المهارات الحياتية
- العلاج بمساعدة الدواء (MAT)
- التدريب على العلاج وخدمات الدعم
- خدمات الصحة العقلية والغرفة والإقامة الكاملة
- خدمات الصحة العقلية (خدمات العلاج التقليدي)
- علاج تعاطي المخدرات أو تعاطي المواد الأفيونية للمرضى الخارجيين والمقيمين
- خدمات المساعدة الذاتية ودعم الأقران
- الإسكان المدعوم

للحصول على المعلومات حول كيفية الوصول إلى هذه الخدمات، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). ويمكنك أيضًا زيارة www.mercycareaz.org/wellness لمعرفة المزيد عن البرامج المقدمة لهذه الخدمات بموجب هذه المنح.

الوصول إلى الخدمات المشمولة بالتغطية بموجب أموال المنح

إن الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية غير الخاضعة للمادتين 19 و21 متاح للأعضاء عن طريق خطط AHCCCS الصحية المتعاقدة بموجب اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية (RBHA). وأبرمت Mercy Care اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية في منطقة الخدمات المركزية، والتي تشمل مقاطعات جيل وماريكوبا وبينال.

يمكنك الاتصال بهيئة الصحة السلوكية الإقليمية (RBHA) المحلية لديك للمساعدة في الحصول على هذه الخدمات:

منطقة الخدمات	الخطط الصحة السلوكية بموجب اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية	نوع جهة الاتصال ورقم الهاتف
وسط أريزونا (ماريكوبا وجيلا وبينال)	Mercy Care	رقم هاتف خدمات العملاء: 1-800-564-5465 (TTY 711) خط الأزمات: 1-844-534-4673
جنوب أريزونا	Arizona Complete Health	رقم هاتف خدمات العملاء: 1-888-788-4408 (TTY 711) خط الأزمات: 1-844-534-4673
شمال أريزونا	1st Care	رقم هاتف خدمات العملاء: 1-866-560-4042 (TTY 711) أو (1-800-842-4681) خط الأزمات: 1-844-534-4673

خدمات الإسكان

إن ترتيبات المعيشة الآمنة والمستقرة والمألوفة أمرًا بالغ الأهمية لضمان قدرة الشخص على الاستفادة من العلاج والخدمات الداعمة. ويبدأ التعافي غالبًا من خلال السكن الآمن واللائق والميسور، بحيث يمكن للأفراد العيش والعمل والتعلم والمشاركة تمامًا في مجتمعاتهم.

خدمات الإسكان الداعمة الدائمة

تتوفر خدمات الإسكان الداعمة الدائمة لأعضاء (ACC AHCCCS Complete Care) البالغين والأعضاء المصابين بـ SMI وأعضاء الإعاقات التنموية (DD). وقد تشمل خدمات الإسكان الداعمة الدائمة مساعدتك في الحصول مسكن مستقل أو البقاء فيه ضمن المجتمع الذي اخترته. وقد تتضمن خدمات الإسكان الداعمة الدائمة مساعدتك على فهم حقوق المستأجرين ووضع الميزانية ومهارات الحياة المستقلة والمشاركة في أنشطة هادفة. وقد تشمل أيضًا خدمات التوظيف والتعليم.

تتعقد Mercy Care مع شبكة من مُقدّمي الخدمات لتلبية احتياجات الأعضاء لدينا. ويغطي مُقدّمو الخدمات مجموعة من خدمات الصحة السلوكية وخدمات الصحة العقلية العامة/العلاج من تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل. ويتوفر لدى مُقدّمي الخدمات هؤلاء أيضًا الموارد اللازمة لمساعدتك على تلبية احتياجاتك من السكن ويمكنهم المساعدة في توصيلك بخيارات الإسكان المجتمعي.

الأعضاء المصابين بـ SMI: قد تتوفر تمويلات محدودة للإسكان/المأوى في حالات الطوارئ والإسكان الانتقالي وإعانات الإسكان الداعمة الدائمة والمساعدة في الانتقال والوقاية من الإخلاء. يجب على الأعضاء العمل مع فريقهم الطبي للحصول على إحالة إلى مُقدّمي الخدمات.

مسؤول الاتصال المعني بالإسكان

يتوفر لدى دور الصحة السلوكية المتكاملة مسؤول اتصال معني بالإسكان. ومسؤول الاتصال المعني بالإسكان هو المسؤول المتخصص المعني بسكن الفريق الطبي والأعضاء. ويمكنه مساعدتك في فهم خيارات الإسكان وإكمال طلبات الإسكان وتقديمها وتنسيق الرعاية المجتمعية وتحديد أماكن الموارد والحصول على الإحالات إلى الموارد والبرامج المجتمعية. ويمكن التواصل مع القسم المعني بالإسكان في Mercy Care عبر الموقع الإلكتروني Housing@MercyCareAZ.org.

المنح

تسعى Mercy Care لتوفير فرصًا للحصول على منحة تمويلية لمساعدة الأعضاء لاستفادة من مجموعة كبيرة من خدمات الإسكان التي قد تشمل المأوى في حالات الطوارئ (فنادق) وإعادة الإسكان السريع والحد من التشرّد (المساعدة في دفع الإيجار وودائع المرافق والأمان وتكاليف النقل). يجب على الأعضاء العمل مع فريقهم الطبي لاستكشاف هذه الخيارات.

إذا كنت تحتاج إلى مساعدة في الاتصال بمُقدّمي هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

برنامج الإسكان من AHCCCS (AHP)

يمكن للأعضاء الذين لديهم احتياجات معينة للإسكان التقديم للحصول على إعانة الإسكان المقدمة من برنامج الإسكان من AHCCCS (AHP). وتُصرف الإعانات عند توافرها. يجب على الأعضاء العمل مع فريقهم الطبي لاستكشاف هذا الخيار. تفضل زيارة الموقع الإلكتروني <https://azabc.org> للحصول على مزيد من المعلومات. يمكنك أيضًا التواصل مع قسم الإسكان في Mercy Care من خلال البريد الإلكتروني Housing@mercycareaz.org أو من خلال الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). ويمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

منافذ القيد المنسق لخدمات المرشدين التابعة لوزارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD)

القيد المنسق هي عملية تطلبها وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (Department of Housing and Urban Development, HUD) لربط الأفراد والعائلات المشردة بالإسكان المجتمعي وموارد الخدمات. ويمكن توزيع الأفراد أو العائلات وتقييمهم وإدراجهم في قائمة الإحالة المحتملة إلى موارد الإسكان المجتمعية بناءً على الأولوية ومدى التوافر. لاحظ أنه قد تختلف العمليات والموارد حسب منطقة الوصول. للوصول إلى نظام القيد المنسق في منطقتك، ابحث عن أقرب موقع إلبك واتصل به أو تفضل بزيارته. يمكنك عرض قائمة المواقع الموجودة في أريزونا في الجزء الخلفي من هذا الكتيب. ابحث عن القسم المسمى "الموارد" وابحث عن قسم "منافذ القيد المنسق".

ويمكنك التواصل أيضًا مع وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (HUD) للحصول على المزيد من المعلومات والموارد الخاصة بالإسكان من خلال الموقع الإلكتروني www.hud.gov/states/arizona. وللحصول على معلومات عن برنامج الاستئجار، يمكنك الاتصال على الرقم **1-800-955-2232** أو (TTY 711) **1-800-877-8339**.

أبرم قسم الإعاقات التنموية شراكة مع هيئات الإسكان العامة (Public Housing Authorities) ودائرة الإسكان في أريزونا (Arizona Department of Housing (ADOH)) ونظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS) ووزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (HUD) لتوفير فرص إسكان ميسورة التكلفة محدودة للأعضاء المؤهلين.

للحصول على مزيد من المعلومات عن هذا البرنامج، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لإدارة الأمن الاقتصادي (DES): <https://des.az.gov/services/disabilities/developmental-disabilities/individuals-and-families/supports-and-services/housing>

هل تعلم؟

- قد يمثل العمل جزءًا مهمًا من حياة الشخص نظرًا لأنه يمنحه النظام والروتين مع تعزيز احترام الذات وتحسين الاستقلال المالي.
- يمكنك كسب المزيد من المال مع الاحتفاظ بمزاياك الطبية حتى لو كنت تحصل على عدة مزايا عامة، مثل الضمان الاجتماعي.
- إن إعادة التأهيل المهني للأشخاص المصابين بإعاقات يمثل موردًا مهمًا يساعدك في تحقيق أهدافك الوظيفية.

خدمات التوظيف

يمكن أن تشمل خدمات التوظيف خدمات ما قبل التوظيف وما بعده لمساعدتك في الحصول على وظيفة والحفاظ عليها. وتشمل بعض الأمثلة على خدمات التوظيف التي قد تكون مؤهلاً لها ما يلي:

- الإرشاد الوظيفي/التثقيفي
- تخطيط المزايا والتثقيف
- الاتصال بإعادة التأهيل المهني والموارد المجتمعية أو أيهما
- التدريب على المهارات الوظيفية
- مهارات إعداد السيرة الذاتية/مقابلة العمل
- المساعدة في إيجاد وظيفة
- الدعم الوظيفي (التدريب الوظيفي)

للحصول على معلومات بخصوص خدمات التوظيف في Mercy Care، تفضّل زيارة www.mercycareaz.org، وانقر فوق "For Members" (للأعضاء) واختر "Employment Services" (خدمات التوظيف).

لمعرفة المزيد بخصوص خدمات التوظيف وعمليات الدعم، أو للتواصل، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع.

كيفية توصيل أعضاء الإعاقات التنموية (DD) بخدمات التوظيف

عينت جميع مناطق الولاية أخصائيين بشؤون التوظيف على استعداد لمساعدتك ومساعدة منسق الدعم وفريق التخطيط المعني بك بالاستعانة بموارد التوظيف. ويمكن لمنسق الدعم توصيلك بخدمات التوظيف وأشكال الدعم ذات الصلة التي تلي احتياجاتك. وسيتعاون معك من أجل تحديد أفضل الخدمات اللازمة حسب هدفك الوظيفي. تحدّث مع منسق الدعم المعني بك لمعرفة مزيد من المعلومات حول الاتصال بخدمات التوظيف.

هل ما زلت بحاجة للمساعدة؟ يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. سيصلونك بمسؤول التوظيف في Mercy Care.

كيفية الاتصال بخدمات التوظيف

يتوفر لدى معظم دور الصحة السلوكية أو المتكاملة موظفين لخدمات التوظيف على استعداد لمساعدتك. ويمكنهم توصيلك بخدمات التوظيف وأشكال الدعم ذات الصلة التي تلي احتياجاتك. وسيتعاون الموظفون معك من أجل تحديد أفضل الخدمات اللازمة حسب هدفك الوظيفي. استفسر عن توافر هؤلاء الموظفين المخصصين لخدمات التوظيف في دور الصحة السلوكية أو المتكاملة لديك. وفي حال توافرهم، حدد موعدًا لعقد اجتماع لمناقشة أهدافك الوظيفية. وإذا لم يتوفر موظفو خدمات التوظيف المخصصون لدى دور الصحة السلوكية أو المتكاملة لديك، تحدّث مع مدير حالتك أو موظف آخر للتواصل.

هل ما زلت بحاجة للمساعدة؟ يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. سيصلونك بمدير التوظيف في Mercy Care.

موارد التوظيف الأخرى:

إعادة التأهيل المهني (VR)

VR هو برنامج ضمن إدارة الأمن الاقتصادي في ولاية أريزونا (ADES) مُصمّم لمساعدة الأفراد المؤهلين من ذوي الإعاقة على الاستعداد لوظيفة ما والحصول عليها والاستمرار بها.

قد تكون مؤهلاً لخدمات VR إذا كنت تستوفي المتطلبات التالية:

- تعاني من إعاقة جسدية أو عقلية.
- تمثل إعاقتك الجسدية أو العقلية عائق كبير أمام التوظيف.
- تحتاج إلى خدمات VR من أجل الاستعداد لوظيفة ما أو الحصول عليها أو الاحتفاظ بها أو استعادتها.
- يمكنك الاستفادة من خدمات VR فيما يتعلق بتحقيق نتيجة التوظيف.

بمجرد أن تتقدّم بطلب للانضمام إلى برنامج VR وتُصنّف بأنك مؤهل، ستبدأ في العمل مع استشاري VR لوضع خطة للتوظيف. وتشمل عملية وضع الخطة تحديد هدف تنافسي من التوظيف والتعامل مع أي عوائق تتعلق بالإعاقة تؤثر على التوظيف.

لمزيد من المعلومات وتحديد أقرب مكتب VR إليك، تفضّل زيارة

<https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation-vr>

ARIZONA@WORK

يقدم مركز العمل هذا المتوفر على مستوى الولاية مجموعة واسعة من خدمات القوى العاملة مجاناً لربط الباحثين عن عمل في أريزونا بفرص توظيف مريحة. ومن خلال مركز ARIZONA@WORK، يمكنك التواصل مع أصحاب العمل المحليين الذين لديهم فرص عمل فورية على أكبر قاعدة بيانات للتوظيف في أريزونا، وهو موقع Arizona Job Connection الإلكتروني.

يمكن لمركز ARIZONA@WORK أن يوصلك بشركائه للحصول على مشورة متخصصة وإرشاد بشأن كافة الجوانب بدءاً من رعاية الأطفال والاحتياجات الأساسية وإعادة التأهيل المهني للباحثين عن عمل من ذوي الإعاقة والفرص التعليمية.

لمزيد من المعلومات وتحديد موقع أقرب مكتب لمركز ARIZONA@WORK، تفضّل زيارة <https://arizonaatwork.com>

تخطيط المزايا والتثقيف

توجد العديد من المفاهيم الخاطئة المتعلقة بالعمل والمزايا. ويوجد الكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحصلون على المزايا ويعملون وهم أفضل حالاً. فإن إصابتك بإعاقة لا تعني بالضرورة أنك لا تستطيع العمل. إليك بعض الموارد الإضافية.

- **مزايا ذوي الإعاقة في ولاية أريزونا 101 (DB101)** – تساعد هذه الأداة المجانية سهلة الاستخدام المتوفرة عبر الإنترنت الأشخاص على التعامل مع المفاهيم الخاطئة والمسببة للالتباس حول مزايا الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية والتوظيف. وتدعم DB101 الأشخاص في اتخاذ قرارات مستنيرة عند التفكير في الحصول على وظيفة ما من خلال تعلّم كيفية الجمع بين دخل الوظيفة ومزاياها. تفضل زيارة <http://az.db101.org> للوصول إلى هذه الأداة القيمة.
- **مركز ABILITY360** – يتوفر لدى مركز ABILITY360 برنامج يسمى تخطيط حوافز العمل والمساعدة عليها من المزايا للعمل في أريزونا (Benefits 2 Work Arizona's Work Incentives Planning & Assistance, B2W WIPA). ويمكن أن يساعدك هذا البرنامج في فهم كيفية تأثير دخل الوظيفة على مزاياك النقدية والطبية وغيرها من المزايا من خلال تحليل المزايا. وللوصول إلى أحد المتخصصين، اتصل ببرنامج B2W WIPA على الرقم 602-443-0720 أو 1-866-304-WORK (9675)، أو راسلنا إلكترونياً على البريد الإلكتروني b2w@ability360.org، واعرف ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على هذه الخدمة مجاناً أم لا.

الخدمات المنزلية والمجتمعية

إيداع الأطفال خارج منازلهم

- **المنزل التنموي:** المنزل التنموي هو منزل عائلي يعمل فيه مُقدّم الرعاية المرخص على توفير الرعاية والإشراف بدوام كامل لما يصل إلى ثلاثة أفراد من ذوي الإعاقات التنموية. والمنازل التنموية للأطفال مخصصة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا، والمنازل التنموية للبالغين مخصصة للأعضاء في سن 18 عامًا أو أكبر.
- **المنزل الجماعي:** عبارة عن مرفق سكني مجتمعي مرخص من قبل دائرة الخدمات الصحية بولاية أريزونا (Arizona Department of Health Services, ADHS) يوفر التأهيل والغرفة والإقامة الكاملة لما يصل إلى ستة مقيمين.

- **دور/مراكز المساعدة في المعيشة:** عبارة عن مرفق رعاية سكني مرخص من ADHS لتوفير خدمات الرعاية الإشرافية أو الرعاية الشخصية أو الرعاية المباشرة كما هو محدد في القانون الإداري لولاية أريزونا (.A.A.C)، الباب 9، الفصل 10، المادة 8. وتُخصص هذه المرافق للأعضاء غير القادرين على العيش في منازلهم الخاصة، ولكنهم ليسوا بحاجة إلى رعاية المرافق التمريضية.
- **مرفق التمريض:** هو مرفق مرخص يوفر رعاية تمريضية ماهرة ورعاية سكنية وإشراف على الأعضاء الذين هم بحاجة إلى خدمات تمريضية على مدار 24 ساعة، ولكن لا يحتاجون إلى رعاية المستشفى.
- **مرافق الرعاية المتوسطة:** بيئة مؤسسية للأعضاء المصابين بإعاقات ذهنية (ICF/ID) تتطلب خدمات خاصة وعلاجًا نشطًا. وتُقدم الخدمات في كل من المرافق الخاصة والتابعة للولاية.

يرجى الاستفسار من منسق الدعم لديك لمعرفة مزيد من المعلومات حول هذه الخيارات.

رعاية نهاية الحياة

تشمل خدمات رعاية نهاية الحياة (EOL) جميع خدمات الرعاية الصحية والدعم المقدمة لك في أي عمر أو مرحلة من مراحل المرض. وتتبع النهج الذي يتمحور حول الأشخاص ويهدف إلى تعزيز الراحة وجودة الحياة إلى جانب حماية حقوقك وكرامتك. ستلتقي أنت وعائلتك، في إطار رعاية نهاية الحياة، بمعلومات حول مرضك تساعدك على الفهم واتخاذ القرارات بشأن رعايتك. وتشمل هذه الخدمات التخطيط المسبق للرعاية والرعاية العلاجية والرعاية الداعمة والرعاية التلطيفية وماوى الرعاية عند الاحتضار.

الرعاية العلاجية: تقدم الرعاية العلاجية العلاج الطبي و/أو غيره من العلاجات بهدف تحسين الأعراض التي تتعرض لها أو التخلص منها، وبهدف علاج المشكلات الطبية عمومًا. يمكنك اختيار تلقي الرعاية العلاجية حتى تختار تلقي الرعاية في مرحلة الاحتضار.

الرعاية الداعمة: الرعاية الداعمة هي دعم نفسي واجتماعي وروحي وعملي لتحسين راحتك ونوعية حياتك. قد يرتب مدير حالتك توفير الرعاية الداعمة. يمكن أيضًا توفير الرعاية الداعمة من قبل الأصدقاء أو العائلة أو الخدمات المتاحة في المجتمع.

الرعاية التلطيفية: الرعاية التلطيفية هي خدمة تعمل عن كثب مع طبيبك أو مقدم الرعاية الطبية الخاص بك لتخفيف الألم والأعراض والضغط الناجم عن مرض خطير.

الرعاية في مرحلة الاحتضار: تتكون الرعاية في مرحلة الاحتضار من الرعاية الصحية والدعم العاطفي للشخص المصاب ببدء عضال في رحلة اقترابه من نهاية حياته. وتوفر خدمات الرعاية في مرحلة الاحتضار الراحة والدعم، لكن لا تركز على علاج مرضك. قد تُقدم الرعاية في مرحلة الاحتضار في منزل الفرد المعني أو في أحد المرافق. قد يتلقى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا رعاية علاجية في نفس وقت الرعاية في مرحلة الاحتضار.

يتضمن تخطيط الرعاية المسبق مناقشة طوعية وجهاً لوجه بينك أنت وعائلتك مع طبيبك أو مقدم الخدمة الطبية. قد ترغب في مناقشة مرضك وخيارات رعايتك الصحية واحتياجاتك الاجتماعية واحتياجاتك النفسية واحتياجاتك الروحية. يمكن لطبيبك أو مقدم خدماتك الطبية العمل معك ومع عائلتك على وضع خطة رعاية تتضمن خياراتك بشأن الرعاية والعلاج. ويمكن مشاركة خياراتك مع عائلتك أو أصدقائك أو مقدمي خدماتك الآخرين حسب رغباتك. ويمكن لطبيبك أو مقدم خدماتك مساعدتك أيضًا في أمر التوجيهات المسبقة.

الإحالات

الرعاية الصحية السلوكية المتخصصة

قد تشعر أنت أو مقدم خدماتك الصحية السلوكية بأنك بحاجة إلى تلقي رعاية متخصصة من مقدم خدمات صحة سلوكية آخر. في هذه الحالة، سيمنحك مقدم خدماتك "إحالة" للذهاب إلى مقدم خدمات آخر لتلقي الرعاية المتخصصة. يمكنك الاتصال بـ Mercy Care أو مقدم خدماتك إذا شعرت بالحاجة إلى إحالة لتلقي الرعاية المتخصصة. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

الإحالة الطبية

قد يحيلك PCP المعني بحالتك إلى مقدمي خدمات آخرين للحصول على الخدمات المتخصصة. تُستخدم الإحالة عندما يرغب PCP في إرسالك إلى أخصائي للاهتمام بمشكلة محددة. ويمكن أن تكون الإحالة موجهة إلى مختبر أو مستشفى وما إلى ذلك. قد تحتاج Mercy Care إلى مراجعة بعض الإحالات والخدمات المتخصصة والموافقة عليها قبل أن تتمكن من الحصول على هذه الخدمات. سيكون PCP على علم بموعد الحصول على موافقة Mercy Care. وإذا كانت إحالتك تحتاج إلى موافقة Mercy Care، فسيُخبرك PCP المعني بحالتك بما يجري. ويمكنك أيضًا طلب رأي ثانٍ من طبيب آخر من شبكة أطباء Mercy Care.

الإحالة الذاتية

لا تحتاج إلى إحالة من PCP المعني بحالتك لكي تتلقى الخدمات التالية:

- خدمات طب الأسنان المشمولة بالتغطية
- خدمات طبيب الأمراض النسائية والتوليد (OB/GYN) المشمولة بالتغطية
- خدمات الصحة السلوكية والعلاج من تعاطي المخدرات (راجع قسم "الصحة السلوكية" لمزيد من المعلومات)
- خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة

لا يلزم الحصول على الإحالات والموافقات المسبقة للعرض على أخصائي في الشبكة للأعضاء من ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة. وتُعرف احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بأنها حالات جسدية أو تنموية أو سلوكية خطيرة أو مزمنة تتطلب الخدمات الصحية الضرورية طبيًا والخدمات الأخرى ذات الصلة بقدر وكيفية تتجاوز ما يتطلبه الأعضاء عمومًا. ويجب أن تستمر الرعاية أو من المتوقع استمرارها لمدة سنة أو أكثر، وقد يتطلب الأمر رعاية مستمرة غير مقدمة من أي مقدم رعاية أولية (PCP) عمومًا.

لا يلزم الحصول على الإحالات والموافقات المسبقة للعرض على أخصائي داخل الشبكة للأعضاء الذين يحتاجون إلى الخدمات وأشكال الدعم طويلة الأجل (LTSS). وتُعرف LTSS بأنها خدمات وأشكال دعم تُقدَّم إلى الأعضاء من جميع الأعمار، ممن يعانون من قيود وظيفية و/أو أمراض مزمنة، تهدف أولاً إلى دعم قدرة العضو على العيش أو العمل في بيئة من اختيارهم. وقد يشمل ذلك منزل الفرد أو مرفق سكني ملك مقدم الخدمة أو يخضع لمراقبته أو مرفق تمييز أو أي بيئة مؤسسية أخرى. لكي تتأهل للحصول على LTSS، يجب أن تبلغ من العمر 65 عامًا أو أكبر أو تكون مصابًا بإعاقة أو تحتاج إلى مستوى رعاية من مرفق التمريض ويجب أن تكون مؤهلاً ماليًا. لمزيد من المعلومات أو للتقدم بطلب، يمكنك زيارة <https://www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/nursinghome.html>

أجهزة التواصل المعزّز والبديل (AAC)

ما هو جهاز AAC؟

يمنح جهاز AAC العضو طرق إضافية للتعبير عن رغباته واحتياجاته وأفكاره. وهي أجهزة لوحية حاسوبية تساعد الأشخاص الذين يعانون من ضعف في النطق أو اللغة، حتى يمكنهم التواصل باستخدام الصور من شاشة الجهاز اللوحي. وهذه الميزة مشمولة بالتغطية لجميع أعضاء برنامج Medicaid من Mercy Care الذين بحاجة طبية تستدعي الحصول على جهاز AAC.

أكمل هذه الخطوات لطلب جهاز AAC:

1. اطلب من مقدم رعايتك الأولية (PCP) وصفة طبية تتيح لك الخضوع لتقييم لدى أخصائي أمراض نطق (SLP). تستمر صلاحية هذه الوصفة الطبية لمدة 12 شهرًا.
2. حدد موعدًا مع SLP لإجراء التقييم. ويمكنك العثور على قائمة بشبكة من مجموعة من SLP المرخصين والمسجلين التابعين للشبكة على mercycar.es/aacdevice أو بالاتصال بخدمات الأعضاء.
3. سيُجري أخصائي أمراض النطق التقييم. وسيحدد ذلك إمكانية الاستفادة أحد أفراد عائلتك من استخدام جهاز AAC.
4. يجب أن توفر Mercy Care موافقتها المسبقة قبل طلب جهاز AAC.
5. سيُرسل المورد ذو الصلة جهاز AAC عبر البريد أو سيصله شخصيًا إلى منزلك.

امسح هذا الرمز ضوئيًا لمشاهدة الفيديو حول كيفية طلب جهاز AAC.



العلاج باستخدام جهاز AAC

بمجرد أن يستلم العضو جهاز AAC، تواصل مع SLP لتحديد موعد لبدء العلاج باستخدام جهاز AAC. ويجب أن يكتمل العلاج الأول قبل انتهاء 90 يومًا من استلام الموافقة المسبقة (PA) لطلب جهاز AAC.

عمليات إصلاح جهاز AAC

- تتطلب جميع عمليات الإصلاح الموافقة المسبقة من قبل Mercy Care.
- ستغطي Mercy Care عملية إصلاح واحدة للجهاز كل 12 شهرًا لإصلاح التلف الناتج عن الاستهلاك العادي إلا إذا كان الجهاز مشمولًا بالضمان.
- يمكنك العمل مع أخصائي أمراض النطق الأساسي المعني بعلاجك أو مورد جهاز AAC للتأكد مما إذا كان الجهاز مشمولًا بالضمان.
- سيساعدك مورد جهاز AAC في إعادة الجهاز إذا كان مشمولًا بالضمان.
- ولن تغطي Mercy Care استبدال التطبيقات التي حُذفت أو التي لا يمكن الوصول إليها بسبب ضياع اسم المستخدم وكلمة المرور.

عمليات استبدال جهاز AAC

تستمر صلاحية الجهاز وملحقاته عادةً لما يصل إلى 36 شهرًا. أكمل عملية طلب جهاز AAC مرة أخرى عن طريق الحصول على وصفة طبية من PCP الذي تتعامل معه لإجراء تقييم لدى SLP. سيتطلب استبدال جهاز AAC وملحقاته أو أيهما الحصول على PA ويجوز استبداله في الحالات التالية:

- عند فقدانه أو تلفه وعدم إمكانية إصلاحه
- مرور 3 سنوات على أول وصفة طبية ولم يعد يعمل جهاز AAC
- عدم تلبية جهاز AAC لاحتياجات العضو بسبب تغير حالته وحاجته إلى إعادة التقييم
- عدم تلبية جهاز AAC لاحتياجات العضو رغم تلقي العلاج الملائم
- إصدار وثيقة من الشركة المصنعة تفيد بعدم إمكانية إصلاح جهاز AAC
- تضرر الملحقات أو تلفها
- ضياع جهاز AAC أو سرقة وتقديم الوثائق التالية:
 - تقرير شرطة، في حالة السرقة
 - تقرير "Find My iPad" (البحث عن جهاز الآيباد الخاص بي) من Apple (في حالة جهاز الآيباد فقط)

إعادة التقييم لتغيير الجهاز

قد يُسمح بإعادة التقييم لدى SLP وإجراء تعديلات في الجهاز في حالة:

- تقديم 3 شهور على الأقل من العلاج
- طرأ تغيير على حالة العضو الطبية
- لم يحقق العضو أهدافه الحالية أو يتجاوزها باستخدام جهاز AAC الحالي

إذا كان لديك مزيد من الأسئلة، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن لأعضاء ACC-RBHA الاتصال بخدمات الأعضاء على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

الحصول على الخدمات غير المشمولة بالتغطية بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية

إذا كان أحد مُقدمي الخدمات لا يشمل خدمة معينة بالتغطية لديه، بما في ذلك خدمات المشورة أو الإحالة، بسبب الاعتراضات الأخلاقية أو الدينية، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711)، للمساعدة في العثور على مقدم خدمات آخر. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

معلومات للأعضاء الأمريكيين الهنود

يتوفر للأعضاء الأمريكيين الهنود العديد من الخيارات للأماكن التي يمكنهم من خلالها الحصول على خدمات الرعاية الصحية. ويتمكن الأعضاء الأمريكيون الهنود من تلقي خدمات الرعاية الصحية من أي مقدم خدمات صحية للهنود أو من أي مرفق مملوك و/أو مشغل قبليًا في أي وقت. ويمكن للأعضاء الأمريكيين الهنود أيضًا تلقي خدمات الرعاية الصحية من Mercy Care.

ويتوفر للأعضاء الأمريكيين الهنود خيار الرعاية المتكاملة: برنامج صحة الأمريكيين الهنود (AIHP) التابع لـ AHCCCS أو خطة صحية من خطط الرعاية الكاملة (ACC) التابعة لـ AHCCCS مثل Mercy Care. ويمكن لأعضاء AIHP أيضًا اختيار تنسيق الرعاية من خلال هيئة الصحة السلوكية الإقليمية القبلية (Tribal Regional Behavioral Health Authority) (عند توفرها). ويمكن أيضًا للأعضاء الأمريكيين الهنود اختيار تغيير التسجيل بين AIHP أو خطة الرعاية الكاملة (ACC) التابعة لـ AHCCCS في أي وقت. ومع ذلك، لا يمكن للعضو التغيير من إحدى خطط ACC إلى أخرى إلا مرة واحدة في العام. يمكن للأمريكيين الهنود/سكان الأسكا الأصليين اختيار تلقي الخدمات من خلال إحدى خطط إدارة الإعاقات التنموية (DDD) أو البرنامج الصحي القبلي التابع لها (THP).

كيفية الحصول على مقدم رعاية أولية (PCP)

عندما تسجل في Mercy Care، يُطلب منك تحديد مقدم رعاية أولية من دليل مقدمي الخدمات لدى Mercy Care. ويجب عليك أن تختار طبيبًا في منطقة قريبة من منزلك، إذا لم تحدد PCP، ستختار Mercy Care واحدًا من أجلك وستُخبرك باسمه. يمكنك إيجاد اسم PCP الخاص بك في رسالتك الترحيبية.

إن مقدم رعايتك الأولية (PCP) هو "الأمين المسؤول" لكل خدماتك التي تتلقاها. وسيعمل PCP على تقييم حالتك خلال زيارتك، وسيحدد ما إذا كنت بحاجة للعرض على أخصائي أو يجب عليك إجراء أي فحوصات.

كيفية تغيير PCP المعين لحالتك

نأمل أن تستمر في المتابعة مع PCP المعين لحالتك حتى تتمكن من العمل مع شخص تعرفه ويعرفك جيدًا. وإذا كنت ترغب في تغيير الأطباء، نشجعك على التحدث مع PCP الخاص بك أولاً وإعلامه بسبب رغبتك في التغيير. فربما تتمكننا معًا من حل مشكلتك أو قد يتمكن من اقتراح مقدم خدمات آخر لك. نتفهم أنك قد ترغب في تغيير الأطباء لأسباب معينة مثل:

- عدم التوافق والتفاهم بينك وبين طبيبك.
- لا تشعر بارتياح عند الحديث مع طبيبك بكل صراحة ووضوح.
- عيادة طبيبك بعيدة للغاية عن منزلك.

إذا كنت بحاجة إلى تغيير PCP المعين لحالتك، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care. وسيساعدوك على إجراء التغيير. سيطبق التغيير في نفس يوم تقديم طلبك. وستتلقى أيضًا رسالة بالبريد تُعلمك باسم طبيبك الجديد وعنوانه.

اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

تحديد المواعيد مع PCP وتغييرها وإلغائها

يجب أن تحدد موعد زيارة مع PCP المعين لحالتك بعد التسجيل فورًا لبدء التواصل بينكما. ويمكن لطبيبك فحصك لمعرفة احتياجاتك من الرعاية الصحية. عند الاتصال بعيادة الطبيب لتحديد موعد، اطح الأسئلة التالية. ستساعدك هذه الأسئلة في الاستعداد للزيارات المستقبلية. وستفيدك الإجابات عنها، إذا دونتها هنا، في حال احتجت إليها لاحقًا:

ما هي ساعات العمل لعيادتك؟

هل تفحص المرضى في أيام العطلات أو بالفترات الليلية؟

هل يمكن أن نتحدث معي عن مشكلاتي عبر الهاتف؟

هل هناك شخص آخر يعمل معك يمكنه مساعدتي إذا لم تكن متاحًا؟

بمن يجب أن أتصل إذا كانت عيادتك مغلقة وكنت أعاني من حالة عاجلة؟

كم من الوقت عليّ أن انتظر حتى أحصل على موعد؟

استفد بأقصى قدر من زيارة طبيبك عندما تزور طبيبك، فكر في طرح الأسئلة التالية. فقد تساعدك في فهم صحتك بشكل أفضل.

ما عليّ البدء في فعله أو التوقف عنه أو الاستمرار فيه:

- ما عليّ التوقف عنه: ما الذي يجب عليّ التوقف عن فعله؟
- ما عليّ البدء في فعله: ما الذي يجب عليّ بدء فعله؟
- ما عليّ الاستمرار فيه: ما الذي يجب عليّ مواصلة فعله؟

اطرح على طبيبك هذه الأسئلة قبل مغادرة عيادته:

- ما الأدوية التي يجب عليّ تناولها (و/أو التوقف عن تناولها)؟
- متى موعدي المقبل؟
- هل هناك أمر آخر يجب عليّ معرفته؟
- ما الذي يجب عليّ فعله حتى أتحسن؟
- ما الأطعمة التي يجب أن أتناولها؟
- ما الأطعمة التي يجب أن أتوقف عن تناولها؟
- هل هناك أي موارد مجتمعية أخرى يمكنها مساعدتي؟
- لماذا يجب عليّ اتباع هذه التوجيهات؟
- ما الخطوة التالية؟ كيف أستعد لموعدتي المقبل؟

نصائح سريعة حول PCP المتابع لحالتك

- سيتولى PCP المتابع لحالتك إدارة معظم خدمات رعايتك الصحية.
- اتصل بـ PCP المعني بحالتك إذا كان لديك أسئلة عن الإحالات.
- اعرف ساعات عمل عيادة PCP المتابع لحالتك وما يمكن أن تتوقعه من خدمة ما بعد ساعات العمل.
- إذا كنت تعاني من مشكلة مع PCP المتابع لحالتك، تحدث معه بشأنها أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care للحصول على مساعدة.
- إذا كنت بحاجة إلى تغيير PCP المتابع لحالتك، اتصل بخدمات الأعضاء.
- إذا كنت تريد معرفة مزيد من المعلومات حول PCP أو طبيب أسنان معين، اتصل بمقدم الخدمة مباشرة، أو تفضّل بزيارة موقع Mercy Care الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org لعرض دليل مقدمي الخدمات.

إذا كنت تعتقد أنك لن تتمكن من الذهاب إلى موعدك، يُرجى الاتصال بعيادة PCP، قبل الموعد لإلغائه.

إذا كانت هذه هي زيارتك الأولى لعيادة PCP أو لطبيب الأسنان، يُرجى الوصول قبل موعدك بمدة لا تقل عن 15 دقيقة، حيث سيحتاج إلى الحصول على معلوماتك لإنشاء سجلك الصحي. وعندما تذهب إلى الموعد، قدّم بطاقة تعريف العضو (ID) لموظف العيادة قبل فحصك. حتى ولو لم تكن معك بطاقة تعريفك (ID)، سيرك طبيبك ويفحص بكل الأحوال. قد تحتاج إلى تقديم بطاقة تعريفك (ID) الحالية. واطلب من موظف العيادة الاتصال بـ Mercy Care لمعرفة المزيد من المعلومات.

قد يضطر PCP إلى قضاء المزيد من الوقت مع مريض آخر أو قد يواجه حالة طوارئ تتسبب في تأخيره عن الجدول الزمني. وعندما يحدث ذلك، قد تضطر إلى الانتظار لفترة أطول قليلاً قبل أن يراك الطبيب ويفحصك. إذا كنت تنتظر مدة أطول من 45 دقيقة خلال موعدك المحدد في أغلب المرات، فيرجى إبلاغ خدمات أعضاء Mercy Care.

نصائح سريعة بخصوص المواعيد

- إذا كانت هذه هي زيارتك الأولى لـ PCP، فاتصل بعيادته أولاً للتأكد من أنهم يستقبلون مرضى جددًا والتحقق من عنوان العيادة.
- اتصل بـ PCP في وقت مبكر من اليوم لتحديد موعد.
- أخبر الموظف بالأعراض التي تعاني منها.
- أحضر بطاقة تعريف العضو (ID) معك.
- إذا كنت مريضًا جديدًا، فاحرص على الوصول إلى موعدك قبل 15 دقيقة من الموعد المحدد.
- أخبر موظف الاستقبال في العيادة بوصولك وقدم له بطاقة تعريفك (ID).

الجدول الزمني لتوفر المواعيد

مواعيد مقدم الرعاية الأولية (PCP):

- الرعاية العاجلة – يتوفر الموعد بالسرعة التي تتطلبها حالة العضو الصحية، ولكن بما لا يتجاوز يومي (2) عمل من تقديم الطلب.
- الرعاية الروتينية – في غضون 21 يومًا تقويميًا من تقديم الطلب.

مواعيد الأطباء المتخصصين، بما في ذلك أخصائي الأسنان:

- الرعاية العاجلة – يتوفر الموعد بالسرعة التي تتطلبها حالة العضو الصحية، ولكن بما لا يتجاوز يومي (2) عمل من تقديم الطلب.
- الرعاية الروتينية – في غضون 45 يومًا تقويميًا من الإحالة.

مواعيد مقدمي خدمات الأسنان:

- الرعاية العاجلة – يتوفر الموعد بالسرعة التي تتطلبها حالة العضو الصحية، ولكن بما لا يتجاوز ثلاثة (3) أيام عمل من تقديم الطلب.
- الرعاية الروتينية – في غضون 45 يومًا تقويميًا من تقديم الطلب.

مواعيد مقدمي خدمات رعاية الأمومة:

- تتوفر مواعيد رعاية ما قبل الولادة الأولية للعضوات الحوامل المسجلات كما يلي:
- ثلاثة أشهر الحمل الأولى – في غضون 14 يومًا تقويميًا من تقديم الطلب.
- ثلاثة أشهر الحمل الثانية – في غضون سبعة (7) أيام تقويمية من تقديم الطلب.
- ثلاثة أشهر الحمل الأخيرة – في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من تقديم الطلب.
- حالات الحمل عالية الخطورة – يتوفر الموعد بالسرعة التي تتطلبها حالة العضو الصحية، ولكن بما لا يتجاوز ثلاثة (3) أيام عمل من التعرّف على حالة الحمل عالية الخطورة أو فورًا عند وجود حالة طوارئ.

مواعيد مقدمي خدمات الصحة السلوكية:

- مواعيد الحاجة العاجلة – يتوفر الموعد بالسرعة التي تتطلبها حالة العضو الصحية، ولكن بما لا يتجاوز 24 ساعة من التعرّف على الحاجة.
- التقييم الأولي – في غضون سبعة (7) أيام تقويمية من الإحالة أو الطلب الأولي لتلقي خدمات الصحة السلوكية.
- الموعد الأولي – يتوفر الموعد بالسرعة التي تتطلبها حالة العضو الصحية:
- لا يتجاوز الموعد 23 يومًا تقويميًا بعد إجراء التقييم الأولي للأعضاء البالغين من العمر 18 عامًا أو أكبر.
- لا يتجاوز الموعد 21 يومًا تقويميًا بعد إجراء التقييم الأولي للأعضاء الأصغر من 18 عامًا.
- مواعيد الصحة السلوكية المستمرة – يتوفر الموعد بالسرعة التي تتطلبها حالة العضو الصحية، ولكن بما لا يتجاوز 45 يومًا تقويميًا من التعرّف على الحاجة.

بالنسبة للأدوية النفسية:

- تقييم درجة إبحاح الحاجة على الفور.
- توفير موعد، إذا كان مطلوبًا سريريًا، مع أخصائي طبي للصحة السلوكية في غضون فترة زمنية تضمن أن العضو:
- لا تنفذ منه الأدوية اللازمة التي يحتاج إليها.
- لا تتراجع حالته الصحية السلوكية قبل بدء تناول الأدوية، ولكن بما لا يتجاوز 30 يومًا تقويميًا من التعرّف على الحاجة.

مواعيد الصحة السلوكية للأشخاص الخاضعين للحماية القانونية لإدارة سلامة الطفل (DCS) والأطفال المتبنين:

- الاستجابة السريعة المتكاملة – في غضون الفترة الزمنية التي تحددها الحالة الصحية السلوكية، ولكن بما لا يتجاوز 72 ساعة من الحصول على إخطار إدارة سلامة الطفل (DCS) بولاية أريزونا بأن طفلاً فقد أو سيفقد منزله.
- التقييم الأولي – في غضون سبعة (7) أيام تقويمية من الإحالة أو الطلب الأولي لتلقي خدمات الصحة السلوكية.
- الموعد الأولي – في غضون الفترة الزمنية التي تحددها الحاجة السريرية، ولكن بما لا يتجاوز 21 يومًا تقويميًا من التقييم الأولي.
- خدمات الصحة السلوكية المستمرة – في غضون الفترة الزمنية التي تتحدد وفقًا لحاجات الشخص، ولكن بما لا يتجاوز 21 يومًا تقويميًا من التعرّف عليها.

النقل في الحالات الطبية غير الطارئة (NEMT)

- يجب أن يصل العضو إلى الموعد في الوقت المحدد، ولكن ليس قبل الموعد بأكثر من ساعة واحدة. يجب ألا يضطر العضو إلى الانتظار أكثر من ساعة بعد انتهاء العلاج للحصول على وسيلة نقل إلى المنزل.

مواعيد خدمات العلاج من تعاطي المخدرات

إذا كنت تتلقى خدمات العلاج من تعاطي المخدرات الممولة من المنحة الإجمالية للعلاج من تعاطي المخدرات (SABG)، يحق لك تلقي الخدمات من مقدم خدمات لا تعترض على طابعه الديني. وإذا كنت لا تتفق مع الطابع الديني لمقدم خدمات العلاج من تعاطي المخدرات لديك، يمكنك طلب إحالة إلى مقدم خدمات آخر للعلاج من تعاطي المخدرات. ستحصل على موعد مع مقدم الخدمات الجديد في غضون سبعة (7) أيام من تقديم طلبك للإحالة أو قبل ذلك إذا كان حالتك الصحية السلوكية تتطلب ذلك. يجب أن يتوفر مقدم الخدمات الجديد من أجلك ويقدم خدمات علاج من تعاطي المخدرات مماثلة للخدمات التي كنت تتلقاها مع مقدم الخدمات الأول.

التواصل مع مدير حالتك

إذا كنت بحاجة إلى التواصل مع مدير حالتك بين الزيارات لأي سبب من الأسباب، يمكنك الاتصال بمقدم خدماتك أو عيادتك مباشرة. وقد يكون لديك أسئلة بخصوص خدماتك أو بحاجة إلى التحدث مع مدير حالتك بشأن حالتك. وقد ترغب في طلب خدمات جديدة أو الاستفسار عن الموارد المجتمعية. ويمكن لمقدم خدماتك مساعدتك في الاتصال بمدير حالتك. ويمكن لخدمات الأعضاء مساعدتك في الاتصال بمقدم خدماتك، إذا كنت لا تعرف من هو. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

الزيارات التفقدية (الفحوصات الطبية)

إن الزيارات التفقدية (الفحوصات الطبية) مشمولة بالتغطية للأعضاء. تتضمن معظم الزيارات التفقدية (ما تُسمى أيضًا بالفحوصات الروتينية أو الجسدية) التاريخ الطبي والفحص الجسدي والفحوصات الصحية والإرشاد الصحي واللقاحات الضرورية طبياً. وتعتبر زيارات خدمات الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT) للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا بمثابة زيارة تفقدية.

نصائح للحفاظ على صحتك جيدة

جميع الأعضاء

- احرص على الذهاب دومًا إلى زيارات PCP المتابع لحالتك. إذا لم تتمكن من الذهاب في موعدك، فاتصل لإلغائه وتحديد موعد آخر.
- اتبع الإرشادات التي يمنحك إياها PCP.
- إذا كنت تتناول دواءً وصفه لك طبيبك يوميًا، تذكر إعادة صرفه قبل نفاذه. كما يمكنك التعرف على برنامج صيدلية الطلب عبر البريد عن طريق الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care.
- لا تشارك الأدوية مع أي شخص آخر أبدًا.
- تناول طعامًا صحيًا وخذ قسطًا كافيًا من الراحة ومارس التمارين.
- نظف أسنانك بالفرشاة مرتين في اليوم على الأقل.
- ارتد حزام الأمان. فهذا هو القانون في أريزونا.

أما بالنسبة إلى الأطفال ...

- ضعي الطفل لينام على ظهره دائمًا. احرص على أن يكون سرير الطفل خاليًا من المصدات والأغطية الكبيرة.
- تأكدي من حصول طفلك على اللقاحات اللازمة! يحتاج الأطفال والمراهقون إلى جرعات اللقاح للحفاظ على صحتهم جيدة. تحمي جرعات اللقاح من الإصابة بالعديد من الأمراض. أحضري سجل جرعات لقاح طفلك معك إلى PCP الذي تتعاملين معه.
- يجب أن يجلس الرضيع والأطفال في مقعد سيارة أو مقعد معزز مناسب للفئة العمرية حتى بلوغ 8 أعوام وبلوغ طولهم أكثر من 4 أقدام و9 بوصات. في كل رحلة وفي جميع الأوقات. فهذا هو القانون في أريزونا!
- ضعي واقي الشمس لطفلك دومًا قبل الخروج، حتى إذا كان الطقس ملبدًا بالغيوم.
- تأكدي، في كل زيارة من الزيارات التفقدية EPSDT، من التحدث مع PCP المتابع لحالة طفلك بخصوص تطور حالته. فهذا هو الوقت الأنسب لطرح أي أسئلة قد تكون لديك.
- تأكدي من عرض طفلك على طبيب الأسنان بانتظام. يجب أن يذهب الأعضاء من عمر عام (1) واحد إلى 20 عامًا إلى طبيب الأسنان مرتين سنويًا.

خدمات النساء

من المهم للنساء أن تذهبن لفحص PCP أو طبيب الأمراض النسائية والتوليد (OB/GYN) ضمن شبكة Mercy Care كل سنة. ويُعد الخضوع إلى الفحوصات المطلوبة جزءًا مهمًا من الرعاية الصحية للمرأة. فيمكن بفضل هذه الفحوصات اكتشاف المشكلات قبل ظهور أي علامات أو أعراض لها. ويجب إجراء اختبارات عنق الرحم وتصوير الثدي بالأشعة السينية لأهميتها ولأنها قد تنقذ حياتك. وإن كانت هناك مشكلة ما، فإن فرص العلاج ستكون أفضل. يهدف اختبار عنق الرحم إلى فحص ما إن كنتِ تعانين من سرطان الرحم أما تصوير الثدي الشعاعي فيفحص وجود سرطان الثدي.

- توصيات اختبار خلايا عنق الرحم، بما في ذلك اختبار مسحة عنق الرحم:
- إذا كانت المرأة نشطة جنسيًا، يجب إجراء اختبارات عنق الرحم سنويًا، وبعد الحصول على ثلاث (3) نتائج عادية للفحص على التوالي، يمكن إجراء الاختبار بمعدل تكرار أقل.
- إذا لم تكن المرأة نشطة جنسيًا، يجب إجراء اختبار عنق الرحم عند عمر 21 عامًا وإعادته كل ثلاث (3) سنوات حتى بلوغ 30 عامًا.
- يجب أن تجري المرأة اختبار عنق الرحم والاختبار المشترك لفيروس الورم الحليمي البشري (HPV) عند بلوغ 30 عامًا وكل خمس (5) سنوات حتى بلوغ سن 65 عامًا. مع ذلك، من المقبول إجراء اختبار عنق الرحم فقط كل ثلاث (3) سنوات.
- هذه الأعمار الموضحة أعلاه مجرد توصيات. فيمكن إجراء اختبار خلايا عنق الرحم واختبار عنق الرحم سنويًا إذا حدد PCP أو OB/GYN الضرورة الطبية لذلك.

يمكن لعضوات Mercy Care زيارة PCP المتابع لحالتهم أو OB/GYN تابع لـ Mercy Care لإجراء اختبار عنق الرحم. وإذا أردت زيارة OB/GYN، لا تحتاجين إلى زيارة PCP المتابع لحالتك أو سؤاله عن الأمر أولًا. ويمكنك العثور على أطباء OB/GYN في دليل مقدمي الخدمات أو بالبحث فيه على موقع Mercy Care الإلكتروني. تفضل بزيارة www.MercyCareAZ.org وحددي "Find a provider" (البحث عن مقدم خدمة).

توصيات تصوير الثدي بالأشعة السينية:

- يجب على النساء في سن 40 إلى 49 عامًا التحدث مع PCP أو OB/GYN المتابع لحالتهم بخصوص متى عليهن البدء في إجراء الفحوصات الروتينية لتصوير الثدي بالأشعة السينية وعدد مرات إجراء ذلك.
- يجب على النساء في سن 50 إلى 74 عامًا المعرضات لخطورة متوسطة للإصابة بسرطان الثدي الخضوع إلى فحوصات تصوير الثدي بالأشعة السينية كل عامين.
- هذه الأعمار الموضحة أعلاه مجرد توصيات. فيمكن إجراء فحوصات تصوير الثدي بالأشعة السينية في أي عمر إذا حدد PCP أو OB/GYN الضرورة الطبية لذلك.

يمكنك الاتصال بطبيبك لطلب إجراء فحص تصوير الثدي بالأشعة السينية ومن ثم يمكنك تحديد الموعد المخصص مع مرفق الأشعة. يمكنك العثور على قائمة بمرافق الأشعة في منطقتك في دليل مقدمي الخدمات أو عن طريق استخدام دليل مقدمي الخدمات القابل للبحث في موقع Mercy Care الإلكتروني على الموقع www.MercyCareAZ.org.

الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة

يمكن الغرض من زيارة الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة السنوية في تحديد عوامل الخطر للمرض وتحديد مشكلات الصحة البدنية والسلوكية الحالية والترويج لعادات أنماط الحياة الصحية الأساسية لتقليل عوامل الخطر لعمليات تقدم المرض المتنوعة أو منعها. تتمتع العضوات الإناث أو العضوات المسجلات كإناث عند الولادة بإمكانية الوصول مباشرة إلى خدمات الرعاية الوقائية ورعاية الأصحاء من طبيب نساء ضمن شبكة Mercy Care بدون إحالة من مقدم رعاية أولية (PCP). ولا يُفرض أي مبلغ مشاركة في الدفع أو رسوم أخرى على خدمات الرعاية الوقائية للنساء المشمولة بالتغطية.

مزايا الرعاية الصحية الوقائية

يُعد إجراء فحوصات وزيارات الفحص المنتظمة جزءًا مهمًا من الرعاية الصحية للمرأة. فيمكن لهذه الفحوصات اكتشاف المشكلات قبل ظهور أي علامات لها. وسيؤدي التشخيص والعلاج المبكر بوجه عام إلى نتائج أفضل. وسيسهم التركيز على الوقاية من المرض قبل الإصابة به في تحسين صحتك وجودة حياتك.

وصف خدمات الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة

- فحص جسدي (فحص تَفْقُدي) لتقييم الصحة عمومًا
- الفحص السريري للثدي
- فحص الحوض (كما يتطلب الأمر ووفقًا للتوصيات الحالية وأفضل معايير المهنة).
- مراجعة اللقاحات والفحوصات والاختبارات وإدارتها بما يتناسب مع عمرك وعوامل خطر إصابتك بالأمراض
- الفحص والمشورة بشأن الحفاظ على نمط حياة صحي وتقليل المخاطر الصحية. يتضمن هذا، بحد أدنى، فحصًا ومشورة بخصوص:
 - التغذية السليمة
 - النشاط البدني
 - ارتفاع مؤشر كتلة الجسم (BMI)
 - تعاطي التبغ وإدمانه أو أيهما
 - تعاطي المخدرات و/أو إساءة استعمالها و/أو إدمانها

• فحص الاكتئاب

- فحص العنف بين الأفراد والعنف المنزلي بما في ذلك تقديم المشورة التي تستوجب استنطاق المعلومات من النساء والمراهقين بشأن العنف وسوء المعاملة الحالي/ السابق، بطريقة حساسة ثقافيًا وداعمة لمعالجة المخاوف الصحية الحالية بشأن السلامة وغيرها من المشاكل الصحية الحالية أو المستقبلية
- الأمراض المنقولة جنسيًا (STI)
- فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)
- خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة
- مشورات ما قبل الحمل، بما في ذلك مناقشة نمط الحياة الصحي قبل الحمل وبين مرات الحمل المختلفة بما في ذلك:
 - التاريخ الإنجابي
 - الممارسات الجنسية
 - الوزن الصحي والنظام الغذائي والتغذية، بالإضافة إلى استخدام المكملات الغذائية وتناول حمض الفوليك
 - النشاط البدني أو التمارين
 - الرعاية الصحية للفم
 - إدارة الأمراض المزمنة
 - الصحة العاطفية
 - تعاطي التبغ والمخدرات (بما في ذلك الأدوية الموصوفة طبيًا والكافيين والكحول والماريجوانا والأدوية الأخرى)
 - الفترات الموصى بها بين حالات الحمل
- الإحالات، عندما يحدد مقدم خدماتك الحاجة إلى تقييم وتشخيص وعلاج إضافي أو أيهما

لقاح فيروس الورم الحليمي البشري (HPV) مشمول بالتغطية وموصى به للأعضاء بعمر 9 إلى 45 عامًا. HPV هو فيروس شائع، ويمكن أن يتسبب في الإصابة بسرطان عنق الرحم. غالبًا لا تظهر أي أعراض لفيروس HPV. مما يجعل من الصعب أن يتعرف أي شخص على إصابته به. من المهم أن يحصل الذكور والإناث على لقاح HPV. يجب أن يحصلوا على اللقاح قبل أن يصبحون نشطين جنسيًا.

معلومات حول كيفية الحصول على خدمات الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة

اتصلي بـ PCP أو الطبيب النسائي (OB/GYN) وحددي موعدًا لزيارة الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة. وهذه الزيارة مجانية. يمكنك طلب خدمات رعاية فحص صحة المرأة دون موافقة PCP.

المساعدة في تحديد المواعيد

إذا احتجت إلى مساعدة في تحديد موعد زيارة فحص صحة المرأة مع مقدم الخدمات، يُرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

خدمات EPSDT/الأطفال (مشابهة لزيارات فحص صحة الطفل)

خدمات الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT) هو برنامج صحي شامل مخصص للأطفال للوقاية والعلاج والتصحيح والتحسين (التحسن) من الحالات الصحية البدنية والسلوكية لأعضاء AHCCCS دون سن 21 عامًا.

يتمثل الغرض من EPSDT في ضمان توفر موارد الرعاية الصحية وإمكانية الوصول إليها ومساعدة المستفيدين من برنامج Medicaid في استخدام هذه الموارد بفعالية.

تقدم خدمات EPSDT رعاية صحية شاملة من خلال الوقاية الأولية والتشخيص والتدخل المبكر، والعلاج اللازم طبيًا ورعاية المتابعة الخاصة بمشكلات الصحة السلوكية والبدنية لأعضاء AHCCCS دون سن 21 عامًا.

المبلغ والمدة والنطاق: يحدد قانون Medicaid خدمات EPSDT لتتضمن خدمات الفحص وخدمات النظر واستبدال النظارات وإصلاحها وخدمات العناية بالأسنان وخدمات السمع وخدمات الرعاية الصحية الضرورية الأخرى والخدمات التشخيصية والعلاج والتدابير الأخرى الموضحة في القسم الفرعي للقانون الفيدرالي (42 U.S.C. 1396d(a)) لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض والحالات البدنية والعقلية التي اكتشفتها خدمات الفحص، سواء كانت هذه الخدمات مشمولة بالتغطية بموجب AHCCCS التابع للولاية أم لا. لا تُطبق القيود والاستثناءات، فيما عدا شرط الضرورة الطبية والفعالية من حيث التكلفة على خدمات EPSDT.

تتشابه زيارة فحص صحة الطفل مع زيارة EPSDT وتتضمن إجراء كل الفحوصات والخدمات الموضحة في الجداول المنهجية لزيارات EPSDT وخدمات طب الأسنان التابعة لـ AHCCCS.

ويعني ذلك أن خدمات EPSDT المشمولة بالتغطية تتضمن الخدمات التي تصحح أو تحسن حالات الصحة السلوكية والصحة البدنية والأمراض التي اكتشفتها عملية الفحص عندما تقع هذه الخدمات ضمن إحدى الفئات الاختيارية والإلزامية من "المساعدة الطبية" كما هو محدد في قانون Medicaid. تتضمن الخدمات المشمولة بالتغطية ضمن EPSDT كل فئات الخدمات الواردة في القانون الفيدرالي حتى عندما لا تكون مدرجة كخدمات مشمولة بالتغطية في خطة AHCCCS التابعة للولاية، وقوانين AHCCCS أو قواعدها أو سياساتها طالما كانت الخدمات ضرورية طبيًا وفعالة من حيث التكلفة.

ويشمل برنامج EPSDT على سبيل المثال لا الحصر، تغطية خدمات المستشفيات للمرضى الداخليين والخارجيين وخدمات المختبرات والأشعة السينية وخدمات الأطباء وخدمات العلاج الطبيعي وخدمات الممرض الممارس والأدوية وخدمات طب الأسنان وخدمات العلاج وخدمات الصحة السلوكية، إلى جانب توفير المعدات الطبية والأجهزة والمستلزمات الطبية وتقويم العظام والأجهزة التعويضية، ونظارات العيون ووسائل النقل وخدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة وخدمات الرعاية الوقائية للمرأة وخدمات الأمومة. ويتضمن EPSDT كذلك خدمات التشخيص والفحص والوقاية وإعادة التأهيل. ومع ذلك، لا تشمل خدمات EPSDT على الخدمات المخصصة للأغراض التجميلية أو التي لا تعتبر ذات تكلفة قليلة بالمقارنة مع غيرها من التدخلات الطبية.

الإرشادات الصحية للأطفال

يجب أن يخضع جميع الأطفال، وليس الرضع فقط، لفحوصات صحة الأطفال الأصحاء والجرعات (اللقاحات). تساعد فحوصات صحة الأطفال في الحفاظ على طفلك في حالة صحية، إلى جانب اكتشاف المشكلات قبل أن يُصبح طفلك مريضًا. تحمي جرعات اللقاح من الإصابة بالعديد من الأمراض. حدد موعدًا مع PCP المتابع لحالة طفلك (المراهق) للحفاظ على صحته. ولا تُفرض أي مشاركة في الدفع أو رسوم أخرى على زيارات فحص صحة الطفل أو الجرعات أو الخدمات المشمولة بالتغطية.

فحوصات صحة الأطفال (زيارات EPSDT)	الجرعات (اللقاحات)
<ul style="list-style-type: none"> • الطفل حديث الولادة • من 3 إلى 5 أيام • 1 و2 و4 و6 و9 و12 و15 و18 و24 و30 شهرًا • سنويًا من سن 3 أعوام إلى 20 عامًا 	<ul style="list-style-type: none"> • الدفتيريا والتيتانوس والسعال الديكي (DTaP) • المستدمية النزلية النوع ب (Hib) • التهاب الكبد الوبائي أ • التهاب الكبد الوبائي ب • فيروس الورم الحليمي البشري (HPV) • الإنفلونزا (البرد) • الحصبة والنكاف والحصبة الألمانية (MMR) • المكورات السحائية (التهاب السحايا) • المكورات الرئوية (الالتهاب الرئوي) • شلل الأطفال المُعطل (IPV) • الفيروس العجلي (RV) • التيتانوس والدفتيريا والسعال الديكي (Tdap) • الحُمق (جدري الماء) • فيروس كورونا (COVID-19)

أهمية زيارات فحص صحة الطفل من EPSDT

نحن نعتني بصحة طفلك. إحدى أفضل الطرق للحفاظ على طفلك بصحة جيدة هي اصطحابه كل عام لزيارة فحص صحة الطفل، حتى لو كان طفلك بصحة جيدة. يمكن أن تساعد زيارات EPSDT المنتظمة (مثل زيارة أو فحص صحة الطفل) في الحفاظ على سلامة الأطفال من المرض. تتوفر لديك الفرصة أثناء زيارة فحص صحة الطفل للتحدث مع طبيب طفلك وطرح الأسئلة. فيما يلي الأشياء التي قد تحدث خلال هذه الزيارات:

- مناقشة السجل الصحي والتنموي بالإضافة إلى الفحص البدني الشامل.
- إجراء فحوصات لزيادة الوزن بما يتناسب مع عمر الطفل، بالإضافة إلى تقديم التثقيف الغذائي.

- التقييم الغذائي والفحص وإجراء الإحالات إذا لزم الأمر.
- فحوصات وخدمات الصحة السلوكية وإجراء الإحالات إذا لزم الأمر.
- تحديد المعالم النمائية.
- المراقبة والفحوصات المتعلقة بالنمو.
- اللقاحات (الجرعات).
- الفحوصات المعملية و/أو التشخيصية لحالات مثل فقر الدم وفقر الدم المنجلي والتسمم بالرصاص في الدم والسل (TB) وما إلى ذلك.
- التثقيف الصحي والمشورة والمساعدة في الإدارة الذاتية للأمراض المزمنة.
- الفحص والتثقيف بشأن صحة الفم.
- وضع طلاء الفلورايد عندما يبلغ الطفل ستة أشهر من العمر مع ظهور سن واحدة على الأقل، ويوضع كل ثلاثة أشهر حتى عمر خمس سنوات.
- فحوصات النظر والسمع.
- سيرسل الطبيب إحالة لطفلك لزيارة أخصائي في حالة الضرورة الطبية لذلك. ومن الأمثلة على ذلك الأخصائيون في مجال الحمية أو التغذية وأخصائي الصحة السلوكية وأخصائي النمو وأخصائي العلاج الطبيعي وأخصائي علاج النطق.
- قد يقدم لك الطبيب أيضًا معلومات عن الموارد أو البرامج المجتمعية المتاحة.
- فيما يتعلق بالمرهقين، يجب أن يتحدث الطبيب عما يلي:
 - الصحة الإنجابية وتحديد النسل والجنس الآمن، بما في ذلك كيفية الوقاية من الأمراض المنقولة جنسيًا (STI).
 - تجنب السلوكيات الخطرة مثل التدخين (بما في ذلك السجائر الإلكترونية والفيب) وكذلك تعاطي المخدرات وشرب الكحول.
 - كيف يكون شعورهم عندما يكونون مكتئبين أو عندما تراودهم أفكار لإيذاء أنفسهم.
 - هذه هي المواضيع التي يتعين عليك التحدث معهم بشأنها أيضًا.

التطعيمات/اللقاحات (الجرعات)

إن أفضل طريقة لحماية طفلك من الإصابة بالمرض هي التأكد من تلقيه لتطعيماته. تقي التطعيمات الأطفال من الإصابة بـ 16 مرضًا ضارًا محتملاً. يمكن أن تحمي التطعيمات طفلك من الإصابة بأمراض خطيرة. تُقدّم بعض التطعيمات أيضًا في مجموعات لتقليل عدد الجرعات المطلوبة. إذا كانت لديك أسئلة، فتحدث مع الطبيب بشأن جرعات التطعيمات في الموعد التالي لطفلك.

الموارد المجتمعية

توجد بعض الموارد والبرامج المجتمعية المتاحة التي قد تساعدك أنت وطفلك. قد يناقش الطبيب هذه الخدمات معك خلال زيارة فحص صحة الطفل EPSDT الخاصة بطفلك. سيخبرنا الطبيب أيضًا بالخدمات التي قد تستفيد منها أنت وطفلك. سنرسل إليك بعض المعلومات التثقيفية بشأن كيفية الحصول على تلك الخدمات. ومن أمثلة بعض البرامج المجتمعية برامج النساء والرضع والأطفال (WIC) وبرنامج أريزونا للتدخل المبكر (AZIEP) وبرنامج خدمات إعادة التأهيل الشاملة (CRS) وبرنامج الصحة السلوكية وبرامج الزيارة المنزلية وبرنامج تربية الأطفال (Raising Kids) وبرنامج Early Head Start/Head Start ولقاحات الأطفال (VFC) خط مساعدة للأطفال من سن الولادة حتى 5 سنوات (Birth to 5 Helpline). لمزيد من المعلومات، راجع قسم "الموارد المجتمعية" في الجزء الخلفي من هذا الكتيب أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

مخاطر التعرض للرصاص والاختبارات الموصى بها/الإلزامية

التسمم بالرصاص يمثل مشكلة في ولاية أريزونا. يجب إجراء اختبار وجود الرصاص في الدم لجميع الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين عام واحد (1) وعامين (2). قد يُجرى فحص إضافي للأطفال حتى سن 6 سنوات إذا كانوا معرضين لخطر التسمم بالرصاص أو إذا كان طفلك يعيش في منطقة سكنية بها مخاطر عالية. لمعرفة ما إذا كانت منطقتك السكنية بها مخاطر عالية أم لا، تفضل بزيارة <https://www.azdhs.gov/gis/childhood-lead>. إذا كنت ستسجل طفلك في برنامج Early Head Start/Head Start، فسيطلب منك إثباتًا بأن طفلك قد خضع لاختبار الرصاص في الدم.

زيادة الوزن المناسبة للعمر والسمنة لدى الأطفال والتدابير الوقائية

أثناء زيارة فحص صحة الطفل، يفحص طبيب الطفل مؤشر كتلة الجسم (BMI) لمعرفة ما إذا كان الطفل يتمتع بوزن صحي مناسب لعمره وجنسه وطوله. كلما ارتفع BMI لدى الطفل، زاد خطر التعرض لمشاكل صحية في المستقبل. إذا كان BMI مرتفعًا جدًا، فيجب على الطبيب تقديم التثقيف الغذائي اللازم للطفل. كما يمكنه إحالة الطفل إلى أخصائي حمية أو تغذية. فيما يلي بعض اقتراحات الخيارات الصحية للمساعدة:

- تناول خمس (5) وجبات من الفاكهة والخضراوات يوميًا.
- لا تقضي أكثر من ساعتين (2) في اليوم أمام شاشة (وهذا يشمل التلفزيون وألعاب الفيديو وأجهزة الكمبيوتر والأجهزة اللوحية وغيرها من الأجهزة المحمولة).

- مارس نشاطًا لمدة ساعة واحدة (1) على الأقل يوميًا.
- لا تشرب المشروبات المحلاة، بما في ذلك المشروبات الغازية والعصائر.

علامات الربو وأعراضه والتدابير الوقائية

الربو هو حالة رئوية مزمنة يمكن الوقاية منها ويمكن أن تتراوح شدتها من خفيفة إلى شديدة. من المهم التعرف على علامات الربو وأعراضه مثل السعال والعطس وضيق الصدر وضيق التنفس وتلون الشفاه باللون الأزرق أو أيا من هذه الأعراض. تختلف مسببات الربو لكل شخص عن الآخر ويمكن أن تشمل التلوث والعفن والدخان والغبار وحبوب اللقاح والأطعمة والإجهاد والنشاط البدني والمزيد. يمكن التعامل مع الربو من خلال فهم الأدوية والحرص على تناولها وتقليل مسبباته. إذا لاحظت أيًا من هذه العلامات والأعراض أو إذا كان طفلك يعاني من نوبة شديدة، فاتصل بطبيبك أو اصطحبه إلى مركز رعاية عاجلة قريب منك.

نصائح لسلامتك أنت وطفلك

احم طفلك (أو المراهق) من خلال التحدث معه حول تجنب الأنشطة أو السلوكيات الخطيرة أو المحفوفة بالمخاطر. انتبه إلى العلامات التحذيرية للانتحار والاكتئاب واطلب المساعدة إذا لاحظت أيًا منها. ومن أمثلة هذه السلوكيات الانعزال و/أو التغيرات الشديدة في الحالة المزاجية و/أو زيادة تعاطي المخدرات أو شرب الكحوليات. إذا لم تكن متأكدًا من كيفية التحدث مع طفلك (أو المراهق)، فيمكنك أن تطلب المساعدة من مقدم الخدمة لطفلك أو يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء. وسنوفر لك بعض الموارد الجيدة. فيما يلي أمثلة على الأشياء التي يجب التحدث بشأنها:

- تدخين السجائر والسجائر الإلكترونية والفيب والشيشة وغيرها.
- الانخراط في سلوك جنسي في عمر مبكر
- تعاطي المخدرات و/أو شرب الكحوليات
- المشاركة في التنمر والعنف أو الوقوع ضحية له
- المخاطر الموجودة على وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت

إجراءات الوقاية من تسوس الأسنان

تعد العناية بأسنان الأطفال وتنظيفها أمرًا مهمًا لصحة الأسنان على المدى الطويل. على الرغم من أن المجموعة الأولى من الأسنان (الأسنان اللبنية) ستسقط، يمكن أن يتسبب تسوس الأسنان في سقوطها قبل موعدها. يتسبب ذلك في أن تكون الأسنان الدائمة معوجة وفي غير مكانها. كما يمكن أن يتسبب تسوس الأسنان في الأسنان اللبنية في نقل التسوس إلى الأسنان الدائمة. يجب أن تبدأ العناية اليومية بالأسنان حتى قبل ظهور أول سن للطفل. امسح لثة الطفل الرضيع يوميًا بشاش أو قطعة قماشية مبللة نظيفة. كما يمكنك تنظيف اللثة بالفرشاة بلطف باستخدام فرشاة أسنان ناعمة مناسبة لفم الطفل الرضيع والماء. بمجرد ظهور الأسنان الأولى، اغسل الأسنان واللثة بالماء. بحلول الوقت الذي تظهر فيه كل أسنان الطفل، نظفها بفرشاة مرتين يوميًا على الأقل. من المهم أيضًا تعويد الأطفال على تنظيف أسنانهم باستخدام الخيط في وقت مبكر. إن الوقت المناسب لبدء التنظيف بالخيط هو عندما تبدأ سنتان (2) في النمو جنبًا إلى جنب. تحدث إلى طبيب أسنان الطفل للحصول على المشورة بشأن تنظيف الأسنان الصغيرة بالخيط.

أهمية الرعاية الصحية للفم

يجب أن يجري مقدم الرعاية الأولية الخاص بطفلك فحص صحة الفم في كل زيارة لفحص صحة الطفل من برنامج EPSDT. يجب عليه أيضًا البدء في وضع طلاء الفلورايد على أسنان طفلك بمجرد وصول الطفل إلى عمر ستة أشهر مع ظهور سن واحدة على الأقل. يجب إجراء ذلك أربع مرات في السنة (مرة كل ثلاثة أشهر) أثناء زيارات برنامج EPSDT حتى يبلغ طفلك سن الخامسة. لا توجد أي مشاركة في الدفع أو رسوم أخرى مقابل الخدمات المتعلقة بطب الأسنان الخاصة ببرنامج EPSDT المشمولة بالتغطية.

يجب تحديد الموعد الأول لطفلك مع طبيب الأسنان عند بلوغه العام الأول من عمره. بعد ذلك، اصطحب طفلك إلى طبيب الأسنان كل ستة أشهر في زيارات منتظمة. أي مرتين في السنة. يضع طبيب الأسنان المتابع لحالة طفلك طلاء الفلورايد في كلتا الزيارتين حتى يبلغ 21 عامًا. قد تشمل زيارات الأسنان الأشعة السينية والحشوات وعمليات التنظيف والختات السنية.

ليس من السابق لأوانه أبدًا البدء في اتباع عادات صحية جيدة للأسنان. اتبع النصائح البسيطة التالية عندما تصطحب طفلك إلى طبيب الأسنان:

- احتفظ باسم طبيب الأسنان ورقم هاتفه.
- حدّد المواعيد المنتظمة قبلها بشهرين.
- تأكد من توفر وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك.
- احضر إلى موعدك في الوقت المحدد.
- احرص على إحضار بطاقة تعريف العضو (ID) الخاصة بطفلك معك إلى عيادة طبيب الأسنان.
- إذا اضطرت إلى إلغاء الموعد، فاتصل بعيادة طبيب الأسنان في أقرب وقت ممكن.

المساعدة في تحديد المواعيد ووسائل النقل

إذا احتجت إلى مساعدة في تحديد موعد لزيارة فحص صحة الطفل التابعة لبرنامج EPSDT أو موعد لرعاية الأسنان، فيرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. يمكن لخدمات الأعضاء مساعدتك أيضًا في تحديد وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك إذا احتجت إليها.

خدمات الأمومة

تتمتع الأعضاء الإناث أو الأعضاء المسجلين كإناث عند الولادة، بإمكانية الوصول المباشر إلى الخدمات الوقائية وخدمات رعاية السلامة المقدمة من PCP، أو طبيب أمراض النساء والتوليد (OB/GYN)، أو أي مقدم رعاية أمومة آخر داخل شبكة المتعاقد دون إحالة من مقدم الرعاية الأولية.

تحتاج النساء الحوامل إلى رعاية خاصة. إذا كنتِ حاملاً، يرجى اختيار ممرضة قابلة معتمدة أو طبيب توليد (OB/GYN) للرعاية الأولية من Mercy Care. يمكنك الذهاب مباشرةً إلى OB/GYN للحصول على الرعاية. لسيت بحاجة إلى مراجعة PCP أو طلب إحالة منه أولاً. سيدير PCP المتابع لحالتك رعايتك الروتينية غير التابعة لطبيب OB/GYN وسيدير OB/GYN رعايتك الخاصة بالحمل. يمكنك اختيار أن يكون OB/GYN هو PCP المتابع لحالتك خلال الحمل إذا كنتِ تفضلين ذلك. إذا كنتِ مشتركة جديدة في Mercy Care وكنتِ في الثلث الأخير من الحمل، فيمكنك إكمال رعاية الأمومة مع مقدم الخدمة الحالي المسجل في AHCCCS. لضمان استمرارية الرعاية، قد يعني هذا أن مقدم رعاية الأمومة الحالي المتابع لحالتك ليس ضمن شبكة Mercy Care.

لا توجد مشاركة في الدفع أو رسوم أخرى مفروضة على الخدمات المرتبطة بالحمل المشمولة بالتغطية. سنرسل إليك أيضًا كتيب الحمل الذي يحتوي على الكثير من المعلومات وسنواصل إرسال المعلومات المتعلقة بالحمل إليك طوال فترة الحمل وبعدها. إذا كنتِ غير متأكدة من حملك، فحددي موعدًا مع PCP لإجراء اختبار حمل.

المساعدة في تحديد المواعيد ووسائل النقل

إذا كنتِ بحاجة إلى مساعدة في تحديد موعد لزيارة ما قبل الولادة أو ما بعد الولادة، فيرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. يمكن لخدمات الأعضاء مساعدتك أيضًا في تحديد وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك إذا احتجت إليها.

المواعيد المتعلقة بالحمل

من المهم إجراء زيارات مبكرة ومنتظمة للطبيب. تُسمى هذه الزيارات بزيارات رعاية ما قبل الولادة، والتي تجرى خلال فترة الحمل. من المهم أيضًا الذهاب إلى زيارات رعاية ما بعد الولادة، والتي تجرى بعد ولادة طفلك. ستكون هذه الزيارات مفيدة لك ولطفلك. احرصى على الحفاظ على جميع زياراتك المقررة قبل الولادة وبعدها، حتى لو كنت تشعرين أنك على ما يرام.

يمكن أن تساعدك الرعاية المنتظمة قبل الولادة في التمتع بحمل صحي وولادة طفل سليم. وستُتيح لمقدم الخدمة المتابع لحالتك تحديد أي حالات صحية ومنع أي مشكلات قبل حدوثها. أثناء فترة الحمل، سيخبرك مقدم خدمة OB/GYN متى تحتاجين إلى زيارته مجددًا. إذا طرأ شيء ما وكنت بحاجة إلى إلغاء موعد الزيارة، فاحرصى على الاتصال بمقدم الخدمة المتابع لحالتك لإعلامه بذلك. ثم حددي موعدًا جديدًا في أقرب وقت ممكن.

يجب أن يكون بإمكانك تحديد موعد ضمن الأطر الزمنية التالية:

- الثلث الأول من الحمل – الشهور من الأول إلى الثالث من الحمل، أو الأسابيع من الأول إلى الثاني عشر من الحمل: يجب أن تزوري الطبيب خلال 14 يومًا تقويميًا من وقت الاتصال به
- الثلث الثاني من الحمل – الشهور من الرابع إلى السادس من الحمل، أو الأسابيع من الثالث عشر إلى السابع والعشرين من الحمل: يجب أن تزوري الطبيب خلال سبعة (7) أيام تقويمية من وقت الاتصال به
- الثلث الأخير من الحمل – الشهور من السابع إلى التاسع من الحمل، أو الأسابيع من الثامن والعشرين إلى الأربعين من الحمل: يجب أن تزوري الطبيب خلال ثلاثة (3) أيام عمل من وقت الاتصال به
- تُجرى الزيارات المتعلقة بحالات الحمل عالية الخطورة على وجه السرعة وفقًا لما تتطلبه صحة العضوة وفي موعد لا يتجاوز (3) ثلاثة أيام عمل من تحديد المخاطر العالية من قبل المتعاقد أو مقدم رعاية الأمومة، أو على الفور في حالة وجود حالة طوارئ

بعد زيارتك الأولى، يُحدّد جدول المواعيد الشائع لزيارات الحمل على النحو التالي:

- الأسابيع من الرابع إلى الثامن والعشرين: زيارة كل أربعة (4) أسابيع على الأقل
- الأسابيع من التاسع والعشرين إلى السادس والثلاثين: زيارة كل أسبوعين (2) على الأقل
- الأسابيع من السابع والثلاثين إلى الأربعين: زيارة كل أسبوع على الأقل

الزيارة الأولى

- ستخضعين لفحص كامل خلال زيارتك الأولى. ويشمل هذا الفحص أن يجري طبيبك فحصًا جسديًا والتحدث عن تاريخك الصحي.
- سيجري الطبيب أو الممرضة اختبارات البول والدم الروتينية. وسيتم التأكد أيضًا من عدم وجود أي من الأمراض المعدية أو الأمراض التي تنتقل عن طريق الاتصال الجنسي.
- إذا كنتِ تتناولين أي دواء، فأخبري مقدم خدمة OB/GYN أو الممرضة القابلة بذلك في زيارتك الأولى.

هل هذه ولادة مبكرة؟

إذا كنتِ تعتقدين أنك في مرحلة المخاض أو أنك تواجهين مشكلة في الحمل، اتصلي بطبيبك على الفور. يجب أن يراكِ طبيبك خلال ثلاثة (3) أيام عمل من وقت الاتصال به أو على الفور إذا كانت الحالة طارئة. هذه أعراض مهمة يجب عليك الانتباه لها. اتصلي بطبيبك على الفور إذا شعرت بأي من هذه الأعراض. لا تنتظري حتى تزول هذه الأعراض.

- خروج إفرازات أو دم أو سيلان ماء من المهبل
- ألم في أسفل الظهر أو في الظهر عمومًا
- الشعور كما لو كانت دورتك الشهرية ستبدأ (التشنجات الشبيهة بتلك الخاصة بالدورة الشهرية)
- ضغط في منطقة الحوض (يشبه دفع الجنين للأسفل)
- تقلصات في المعدة (قد تُصابين بالإسهال أو لا تُصابين به في هذه الحالة)
- الانقباضات المنتظمة التي تستمر لأكثر من ساعة

المخاض

إذا كنتِ في مرحلة المخاض وتحتاجين إلى وسيلة نقل لتقلك إلى المستشفى، فاتصلي على الرقم 911.

رعاية ما بعد الولادة وزيارات ما بعد الولادة

بعد ولادة طفلك، من المهم الذهاب إلى OB/GYN المتابع لحالتك من أجل زيارة ما بعد الولادة. يجب إجراء زيارة ما بعد الولادة في غضون 1-12 أسبوعًا من ولادة طفلك. في بعض الأحيان قد يرغب مقدم الخدمة في رؤيتك أكثر من مرة خلال هذا الوقت للتأكد من أنك تتعافين بشكل مناسب. وسوف يناقش معك أحاسيسك ومشاعرك ويجيب عن أي أسئلة لديك. في هذه الزيارة، يمكنك أيضًا مناقشة خيارات تنظيم الأسرة والخدمات والمستلزمات المتعلقة بذلك (بما في ذلك وسائل منع الحمل طويلة المفعول بعد الولادة مباشرة التي يمكن التراجع عن استخدامها). يمكنك بعد ذلك تحديد الوسيلة التي تناسب احتياجاتك بشكل أفضل حتى تصبحي مستعدة للحمل مرة أخرى.

انتبهي لهذه العلامات أو الأعراض التحذيرية بعد إنجاب الطفل. قد تحدث هذه الأعراض لمدة تصل إلى عام بعد إنجاب الطفل. إذا كنتِ تعانين من أي من الأعراض التالية، فاتصلي بطبيبك على الفور:

- صداع دائم لا يزول أو يتفاقم بمرور الوقت
- الدوار أو الإغماء
- تراودك أفكار بإيذاء نفسك أو طفلك
- تغيرات في نظرك
- حمى بدرجة حرارة 100.4 درجة فهرنهايت أو أعلى
- صعوبة في التنفس أو خفقان القلب بسرعة
- ألم في الصدر
- ألم حاد في البطن و/أو غثيان
- نزيف شديد (أكثر من فوطه صحية واحدة في الساعة)
- تورم شديد أو احمرار أو ألم في ساقك أو ذراعك

اتصلي بطبيبك إذا كنتِ تشعرين أن شيئًا ما ليس على ما يرام، حتى لو لم تكوني متأكدة من خطورته. احرصي على إبلاغه أنك كنتِ حاملًا في العام الماضي. إذا كانت لديك حالة طبية طارئة، فاتصلي على الرقم 911.

اكتئاب ما قبل الولادة وما بعدها (PPD)

إذا كانت لديك مشاعر حزن تدوم لفترة طويلة، وكانت شديدة وتسبب لك مشاكل في أداء الأنشطة اليومية العادية، فاتصلي بمقدم الخدمة المتابع لحالتك على الفور. وسيكتشف ما إذا كانت الأعراض لديك ناجمة عن اكتئاب ما قبل الولادة أو اكتئاب ما بعد الولادة (PPD) أو أي شيء آخر. إن PPD هو أكثر من مجرد "الشعور بالإحباط" أو "الشعور بالكآبة". فهو ليس بسبب شيء ارتكبتيه أو لم ترتكبيه. بل إنه مرض ويحتاج إلى علاج للشعور بالتحسن. إذا كنت بحاجة إلى التحدث إلى شخص ما بسبب أفكار مزعجة لديك، فاتصلي بمقدم الخدمة أو الممرضة على الفور. **لا تنتظري لتحصلي على المساعدة.** يمكنك أيضًا الحصول على خدمات الصحة السلوكية من خلال مقدمي خدمات الصحة السلوكية. لست بحاجة إلى إحالة من طبيبك.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في الحصول على خدمات الصحة السلوكية، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. يرجى الاتصال على الرقم **911** في جميع حالات الطوارئ.

الخطوط الساخنة لخدمات الصحة العقلية

- الخط الساخن لخدمات الصحة العقلية للأمهات: **1-833-9 HELPMOMS (1-833-943-5746)**
- خط الأزمات والوقاية من الانتحار: **988**
- الخط الساخن الدولي لدعم ما بعد الولادة: **1-800-944-4773**

نصائح للحمل الصحي

اختبار فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)/الإيدز واختبار الأمراض المنقولة جنسيًا (STI)

سيتحقق الطبيب أو الممرضة من عدم وجود عدوى (مثل HIV) والأمراض المنقولة جنسيًا (مثل الزهري) في الزيارة الأولى قبل الولادة وفي الثلث الأخير من الحمل وعند ولادة الطفل. إذا كان الاختبار إيجابيًا لمرض HIV أو أي STI، فيمكن للطبيب مساعدتك في خدمات العلاج والمشورة مجانًا. كلما كان تشخيص هذه الأمراض وعلاجها مبكرًا، يكون تأثير الدواء أكثر فعالية. يمكن أن يساعد العلاج المبكر في منع انتقال هذه الأمراض إلى الجنين. إن توفير الأدوية في مرحلة مبكرة يمكن أن يساعد الأطفال المصابين بمرض HIV على العيش حياة أطول وأكثر صحة.

التغذية وتناول الطعام الصحي

- في حالة حدوث حمل، تتراوح زيادة الوزن عادة بين حوالي 25 إلى 35 رطلاً. في حالة زيادة الوزن أو نقصانه أثناء الحمل، يجب أن يساعدك الطبيب على فهم طرق الوصول إلى وزن صحي والحفاظ عليه. فيما يلي بعض الأمثلة:
- شرب 10 أكواب من السوائل على الأقل كل يوم. يجب أن يكون من ضمنها ثمانية (8) أكواب ماء.
 - تناول وجبات خفيفة ووجبات رئيسية صحية. جرّبي تناول خمس (5) أو ست (6) وجبات صغيرة ووجبات خفيفة بدلاً من تناول ثلاث (3) وجبات كبيرة يوميًا.
 - ابتعدي عن تناول الأطعمة النيئة مثل الأسماك والمحار والبيض غير المطهو جيدًا والأجبان الطرية والأجبان غير المصنوعة في الولايات المتحدة والحليب غير المبستر والعصائر غير المبسترة.

النشاط البدني: يجب ألا يتوقف النشاط البدني بسبب الحمل، ولكن قد يتعين تغيير نوع النشاط البدني. تحدثي إلى طبيبك حول مستوى النشاط البدني الآمن لك أثناء الحمل.

الحصول على قسط وفير من النوم: من الشائع أن تشعر بالتعب الشديد والحاجة إلى مزيد من النوم أثناء الحمل، خاصة في الأشهر الثلاثة (3) الأولى من الحمل.

جلسات تثقيفية عن الولادة: يمكن أن تفيدك هذه الجلسات التثقيفية في حملك وولادة طفلك. وتتوفر هذه الجلسات للعضوات مجانًا. اسألي طبيبك عن الجلسات المتاحة أو اتصلي للتسجيل فيها في المستشفى الذي ستلدين فيه طفلك.

خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة: اسألي الطبيب عن خيارات خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة مثل وسائل منع الحمل طويلة المفعول التي يمكن التراجع عن استخدامها (LARC) ووسائل منع الحمل طويلة المفعول بعد الولادة مباشرة التي يمكن التراجع عن استخدامها (IPLARC) قبل مغادرة المستشفى.

الوزن المنخفض/المنخفض جدًا للمولود عند الولادة: تعد الزيارات المنتظمة قبل الولادة مهمة جدًا. من المرجح أن يولد الأطفال الذين تزور أمهاتهم الأطباء أثناء الحمل بصحة جيدة ويزن صحي وأن يولدوا بعد فترة حمل مكتملة. إن الذهاب إلى كل مواعيد OB/GYN يمثل أحد أفضل الأشياء التي يمكنك فعلها لمنح طفلك بداية صحية في الحياة.

مخاطر عمليات تحريض المخاض الاختيارية والولادة القيصرية: قد يشكل تحديد موعد إجراء عملية قيصرية أو تحريض المخاض قبل الأسبوع الـ 39 دون الحاجة الطبية أمرًا خطيرًا وينطوي على مخاطر. إن الانتظار حتى الأسبوع الـ 39 على الأقل من الحمل يمنح الطفل الوقت الذي يحتاج إليه للنمو قبل ولادته. فلا تزال الأعضاء الرئيسية تنمو خلال تلك الفترة. قد تكون هناك حاجة طبية لتحريض المخاض أو الولادة القيصرية في بعض الأحيان. إذا كان الأمر كذلك، سيقرر الطبيب ذلك بشأن الحالة.

فيتامينات ما قبل الولادة: عندما تكونين حاملاً، سيحتاج جسمك إلى مساعدة إضافية، مثل بعض الفيتامينات وحمض الفوليك (فيتامين ب). لذا يجب عليك تناول حمض الفوليك (يمكن العثور عليه في فيتامينات ما قبل الولادة) قبل الحمل وخلالها للمساعدة على منع الإصابة بالعيوب الخلقية في الدماغ والحبل الشوكي. تناولي فيتامينات ما قبل الولادة التي يصفها الطبيب أو ينصح بتناولها. لا تتوقفي عن تناول أي أدوية دون مراجعة الطبيب.

السلوكيات المحفوفة بالمخاطر: يمكن أن يسبب تدخين السجائر والسجائر الإلكترونية والفيب وشرب الكحول وتعاطي المخدرات العديد من المشاكل أثناء الحمل. يمكن أن يكون الإقلاع عن التدخين أمرًا صعبًا. لذا احرصي على مراجعة الطبيب أو طلب المساعدة من مركز علاج محلي قبل الإقلاع عن التدخين. وتوجد أيضًا موارد أخرى متاحة للمساعدة في ذلك، مثل ASHline. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "الموارد المجتمعية" في الجزء الخلفي من هذا الكتيب.

الأدوية الموصوفة واضطرابات تعاطي المخدرات (SUD) أثناء الحمل: تعد بعض الأدوية الموصوفة طبيًا التي يتناولها الأشخاص يوميًا مهمة لصحتهم الجسدية والعاطفية، حتى أثناء الحمل. غالبًا ما يصف الطبيب المواد الأفيونية بعد الإصابة أو الجراحة للمساعدة في التخلص من الألم. قد يؤدي تناول المواد الأفيونية أثناء الحمل إلى متلازمة الامتناع عند الأطفال حديثي الولادة (NAS). وقد يمر الطفل بمرحلة انسحاب أثر المخدرات من الجسم بعد الولادة. أخبري الطبيب عن جميع الأدوية التي تتناولينها، حتى لو كانت موصوفة من قبل طبيب آخر. من المحتمل أن يُصاب الأطفال المولودون بمتلازمة NAS بوزن ولادة منخفض ومشكلات في التنفس والتغذية والتشنجات.

مخاطر تعرض الأم والطفل للرباص: قد يؤدي التعرض للرباص أثناء الحمل إلى الإجهاض والولادة المبكرة وانخفاض وزن الرضيع عند الولادة وتأخر نموه. يمكن أن ينتقل التسمم بالرباص من المرأة الحامل إلى جنينها. قد يبدو الشخص المصاب بالتسمم بالرباص بصحة جيدة دون ظهور أي علامات للمرض، لكنه لا يزال بحاجة إلى العلاج. لذا تحدثي إلى الطبيب بشأن إجراء اختبار دم بسيط يستخدم للكشف عن التسمم بالرباص.

متلازمة موت الرضيع المفاجئ (SIDS) / موت الرضيع المفاجئ غير المتوقع (SUID): يُقصد بمتلازمة SIDS/SUID الموت المفاجئ وغير المبرر للرضيع. الأطفال الذين يوضعون على ظهورهم أثناء النوم أقل عرضة للوفاة بسبب SIDS/SUID. ويمكن منع ذلك عن طريق وضع الطفل للنوم على سطح ثابت. لا تستخدم البطانيات الرقيقة أو الوسائد أو الحيوانات المحشوة أو الأسرة المائتية أو جلود الأغنام أو غيرها من أغذية السرير الناعمة في سرير الأطفال.

الرضاعة الطبيعية: الرضاعة الطبيعية هي أفضل مصدر للغذاء يمكن أن يحصل عليه الطفل خلال الستة أشهر الأولى حتى السنة الأولى من حياته. يمكن أن تساعد الرضاعة الطبيعية في توفير الدعم المناعي للطفل. تُرسل حزمة التثقيف بشأن الرضاعة الطبيعية إلى العضوة بمجرد أن تعلم Mercy Care بحملها. توفر الحزمة معلومات، مثل مكان الحصول على المساعدة ووقت ذلك وأهمية الرضاعة الطبيعية وكيفية البدء وتأثيرات الدواء على الرضاعة الطبيعية ووقت العودة إلى العمل أو المدرسة.

النساء والرضع والأطفال (WIC): WIC هو برنامج يوفر الغذاء والتثقيف بشأن الرضاعة الطبيعية ومعلومات حول الأكل الصحي ومشورة الأقران. لقد ثبت أن برنامج WIC يعمل على تحسين الوزن عند الولادة والحد من الولادات المبكرة وتحسين وزن الأطفال عند الولادة. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "الموارد المجتمعية" في الجزء الخلفي من هذا الكتيب أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

الموارد المجتمعية: توجد خدمات متاحة للمساعدة في دعم الحمل الصحي وولادة طفل سليم. توجد برامج مثل برنامج النساء والرضع والأطفال (WIC) وبرنامج الزيارات المنزلية Strong Families AZ والخط الساخن للرضاعة الطبيعية التابع لإدارة الخدمات الصحية في ولاية أريزونا (ADHS) وخط مساعدة برنامج Birth to Five وبرنامج Fussy Baby وخط مساعدة المدخنين في ولاية أريزونا (ASHLine) والمزيد. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "الموارد المجتمعية" في الجزء الخلفي من هذا الكتيب أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

فحص فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)

HIV هو الفيروس الذي يسبب متلازمة النقص المناعي المكتسب – الإيدز (AIDS). يتوفر اختبار HIV خاص وطوعي لجميع العضوات. يمكنك الخضوع لهذا الاختبار في عيادة PCP أو OB/GYN المتابع لحالتك. يتوفر الاختبار والعلاج مجانًا. كلما كان تشخيص HIV وعلاجه مبكرًا، يكون تأثير الدواء أكثر فعالية. يمكنك التحدث إلى PCP أو OB-GYN المتابع لحالتك لإجراء الاختبار والتعرف على نتائجك. يمكن لطبيبك أيضًا مساعدتك في الحصول على العلاج والمشورة. المشورة متاحة للأعضاء الذين تكون نتيجة اختباراتهم إيجابية.

خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة

تتولى شركة Aetna Medicaid Administrators, LLC إدارة خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة. فهي مشمولة بالتغطية مجانًا. تتوفر خدمات تنظيم الأسرة للأعضاء في سن الإنجاب، بغض النظر عن الجنس، والذين يختارون بمحض إرادتهم تأخير الحمل أو منعه. لا يتعين عليك الحصول على إحالة قبل اختيار مقدم خدمة تنظيم الأسرة. غالبًا ما تُناقش خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة أثناء زيارة EPSDT أو زيارة فحص الصحة ويجب أن تكون مناسبة للعمر. يمكن للأعضاء اختيار الحصول على خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة من أي مقدم خدمة مناسب، سواء كان ضمن شبكة مقدمي خدمات Mercy Care أم لا. إن التزامك بالحضور في هذه المواعيد يمثل أمرًا مهمًا لمساعدة مقدم الخدمة في تحديد الظروف الصحية ومنع المشاكل قبل حدوثها.

تذكيرات مهمة بشأن تنظيم الأسرة والجنس الآمن

قد يؤدي استخدام وسائل منع الحمل إلى منع حدوث الحمل. وقد تكون هناك حاجة إلى إجراء فحوصات بدنية واختبارات معملية قبل البدء في تحديد النسل. وقد تكون هناك حاجة أيضًا إلى إجراء فحوصات مجدولة بانتظام. قد تساعد وسائل منع الحمل مثل الرغاوي القاتلة للحوانات المنوية أو الهلام أو التحاميل أو الكريما على منع الحمل، ولكنها لا تحمي الشخص من الأمراض التي يمكن أن يصاب بها من ممارسة الجنس. قد يمنع الواقي الذكري بعض الأمراض التي يمكن أن يصاب بها الأشخاص من خلال ممارسة الجنس. لذا إذا كنت نشطة جنسيًا، فاحرصي على إجراء اختبار الأمراض المنقولة جنسيًا (STI).

تحدثي إلى أحد مقدمي الرعاية الصحية حول خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة المتاحة، والتي تشمل:

- التنظيم الأسري الطبيعي والإرشاد حول منع الحمل
- حبوب منع الحمل
- وسائل منع الحمل عن طريق الفم في حالات الطوارئ في غضون 72 ساعة بعد الجماع الجنسي غير المحمي (الميفيبريستون، المعروف أيضًا باسم Mifeprex أو RU-486، ليس وسيلة منع حمل عن طريق الفم في حالات الطوارئ بعد الجماع).
- وسائل منع الحمل عن طريق الحقن
- الأجهزة الرحمية (IUD)
- وسائل منع الحمل طويلة المفعول التي يمكن التراجع عن استخدامها (LARC)
- وسائل منع الحمل طويلة المفعول بعد الولادة مباشرة التي يمكن التراجع عن استخدامها (IPLARC)
- الحلقات المهبلية
- وسائل منع الحمل القابلة للزرع تحت الجلد (تُزرع تحت الجلد).
- الرغاوي والتحاميل
- الواقيات الذكرية
- العوازل الغشائية الأنثوية
- التعقيم الذكري والأنثوي (يجب أن يكون عمر الأعضاء 21 عامًا أو أكبر لإجراء عمليات ربط البوق واستئصال القناة الدافقة)
- استئصال القناة الدافقة/التعقيم البوقي بمنظار الرحم. (هذه الوسيلة ليست فعالة على الفور. خلال الأشهر الثلاثة الأولى، يجب عليك الاستمرار في استخدام وسيلة تحديد نسل أخرى لمنع الحمل). وبنهاية الثلاثة أشهر من المتوقع تصوير الرحم بالصبغة/ إجراء اختبار عدد الحيوانات المنوية للتأكد من أن العضو أصبح عميقًا.
- اختبار الأمراض المنقولة جنسيًا وعلاجها (STI)
- اختبار الحمل
- الفحوصات الطبية والمعملية، وتشمل الأشعة السينية والموجات فوق الصوتية المتعلقة بتنظيم الأسرة
- علاج المضاعفات الناتجة عن استخدام وسائل منع الحمل، ويشمل ذلك العلاج في حالات الطوارئ

خدمات تنظيم الأسرة التالية ليست مشمولة بالتغطية:

- خدمات العقم، ويشمل ذلك الفحص التشخيصي وعلاج أو إلغاء العقم الجراحي.
- المشورة بخصوص إجهاض الحمل.
- عمليات إجهاض الحمل.
- عمليات استئصال الرحم بغرض التعقيم.

موعدك الخاص بتنظيم الأسرة

يمكنك طلب مستلزمات وخدمات تنظيم الأسرة دون موافقة PCP الخاص بك من خلال ما يلي:

1. تحديد موعد مع مقدم الخدمة. يمكن أن يكون مقدم الخدمة أي مقدم خدمات طبية، مثل طبيب الرعاية الأولية أو الممرض الممارس وما إلى ذلك. يمكن أن يكون مقدم الخدمة ضمن شبكة Mercy Care، لكن لا يجب أن يكون كذلك. لست بحاجة إلى إحالة للحصول على خدمات تنظيم الأسرة.
2. عندما تحددين موعدًا، أخبري العيادة برغبتك في مناقشة حصولك على خدمات و/أو مستلزمات تنظيم الأسرة.
3. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل، فيجب عليك الاتصال بخدمات الأعضاء قبل موعدك بثلاثة (3) أيام.
4. التبري بالحضور في الموعد. أظهري لمقدم الخدمة بطاقة تعريف العضو (ID) الخاصة بك في Mercy Care.
5. تحديتي خلال الموعد عن الخيارات المتاحة أمامك لخدمات أو مستلزمات تنظيم الأسرة.
6. لن تُحاسبين على هذه الزيارة ولا يتعين عليك دفع أي مبلغ مشاركة في الدفع. إذا طُلب منك دفع مبلغ مشاركة في الدفع أو أُصدرت لك فاتورة للمحاسبة على الزيارة، فيرجى الاتصال بخدمات الأعضاء.
7. سيخبرك مقدم الخدمة عن كيفية الحصول على المستلزمات التي تحتاجين إليها. اتبعي التعليمات للحصول عليها واستخدامها.

المساعدة في جدولة المواعيد أو وسائل النقل

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تحديد موعد لزيارة تنظيم الأسرة، فيرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). يمكن لخدمات الأعضاء مساعدتك أيضًا في تحديد وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك إذا احتجت إليها.

عمليات إجهاض الحمل الضرورية طبيًا

إن عمليات إجهاض الحمل هي خدمة مشمولة بتغطية AHCCCS في حالات خاصة فقط. تشمل تغطية AHCCCS إجهاض الحمل في حالة وجود أحد المعايير التالية:

1. تعاني المرأة الحامل من اضطراب جسدي أو إصابة جسدية أو مرض جسدي، بما في ذلك الإصابة بحالة جسدية تهدد الحياة ناتجة عن الحمل نفسه أو ناشئة عنه، والتي من الممكن أن تعرض العضوة لخطر الوفاة، ما لم يتم إجهاض الحمل وفقًا لشهادة الطبيب.
2. الحمل ناتج عن زنا المحارم.
3. الحمل الناتج عن الاغتصاب.
4. يكون إجهاض الحمل ضروريًا طبيًا وفقًا للحكم الطبي الصادر عن طبيب مرخص، والذي يشهد أن استمرار الحمل من المتوقع بشكل معقول أن يتسبب في مشكلة جسدية خطيرة أو تتعلق بالصحة السلوكية للمرأة الحامل كما يلي:
 - أ. التسبب في مشكلة جسدية خطيرة أو تتعلق بالصحة السلوكية للمرأة الحامل،
 - ب. الإضرار بشكل خطير بوظيفة جسدية لدى المرأة الحامل،
 - ج. التسبب في خلل في أحد أعضاء جسم المرأة الحامل أو جزء منه،
 - د. تفاقم مشكلة صحية لدى المرأة الحامل،
 - هـ. منع المرأة الحامل من الحصول على علاج لمشكلة صحية ما.

خدمات طب الأسنان

خدمات طب الأسنان للأعضاء الذين يقل عمرهم عن 21 عامًا

تشمل التغطية زيارتين وقائيتين روتينيتين (2) لطب الأسنان وزيارتين (2) للتنظيف/العلاج بالفلورايد سنويًا. تشمل التغطية عمليات العلاج بالفلورايد أربع مرات سنويًا للأعضاء الذين يبلغون من العمر ستة أشهر والذين ظهر لهم سن واحد على الأقل، مع وضع الفلورايد كل ثلاثة أشهر حتى عمر خمس سنوات (مرة واحدة كل ثلاثة أشهر). ويجب أن تُجرى زيارة طبيب الأسنان في غضون ستة أشهر ويوم واحد بعد تاريخ الزيارة السابقة. يجب أن تكون زيارة طفلك الأولى لطبيب الأسنان عند بلوغه عمر سنة واحدة أو عند ظهور السن الأول. تُعرف هذه الزيارة المبكرة بفحص سلامة أسنان الطفل، وتساعد أيضًا في تحديد دار لرعاية الأسنان لتقديم الرعاية المستقبلية. لا يحتاج الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا إلى إحالة لرعاية الأسنان ولا توجد أي مشاركة في الدفع أو أي رسوم أخرى مقابل خدمات طب الأسنان ورعاية الأسنان الوقائية الروتينية المشمولة بالتغطية.

تتوفر دور رعاية الأسنان للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا

تُحيل Mercy Care جميع الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا إلى "دار رعاية أسنان". ودار رعاية الأسنان هو المكان الذي تعمل فيه أنت وطبيب الأسنان معًا لتلبية احتياجات صحة أسنانك على أفضل وجه. إن ذهابك إلى دار رعاية الأسنان يبني الثقة بينك وبين طبيب الأسنان. إنه المكان الذي يمكنك أنت أو طفلك الحصول فيه على رعاية منتظمة ومستمرة – وليس مجرد مكان تذهب إليه عندما تعاني من مشكلة في الأسنان. قد تكون "دار رعاية الأسنان" عيادة أو مرفق تُقدم فيه جميع خدمات طب الأسنان في مكان واحد. يمكنك اختيار مقدم خدمة طب الأسنان المتابع لحالتك أو تغييره في أي وقت. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو كانت لديك أسئلة حول دار رعاية الأسنان، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء. يمكنهم مساعدتك فيما يلي:

- البحث عن اسم دار رعاية الأسنان وعنوانه ورقم هاتفه.
- تغيير مقدم الخدمة في دار رعاية الأسنان.
- مساعدتك في البحث عن مقدم خدمة آخر في دار رعاية الأسنان ضمن الشبكة
- مساعدتك في تحديد مواعيد لرعاية الأسنان
- ترتيب وسيلة نقل لتقلك للذهاب إلى الموعد أو العودة منه

ميزة رعاية الأسنان في حالة الطوارئ بقيمة \$1000 للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر

خدمات رعاية الأسنان الروتينية غير مشمولة بالتغطية للأعضاء الذين يبلغ عمرهم 21 عامًا أو أكثر. تشمل خدمات طب الأسنان المشمولة بالتغطية فحص الفم، والأشعة السينية، ورعاية كسور الفك أو الفم، والتخدير ومسكنات الألم والمضادات الحيوية أو أي منهم. لا تشمل التغطية تشخيص خلل المفصل الصدغي الفكي (TMJ) وعلاجه إلا لتقليل الصدمات. توجد استثناءات لقبود هذه الخدمة؛ تشمل التغطية أيضًا بعض خدمات ما قبل الزرع وقلع الأسنان الوقائي استعدادًا للعلاج الإشعاعي لسرطان الفك أو الرقبة أو الرأس وعمليات التنظيف للأعضاء الموجودين في وضعية المستشفى الداخليين والذين يتم وضعهم على جهاز التنفس الصناعي.

*لا ينطبق هذا القيد من قيود العناية بالأسنان على الأعضاء الأمريكيين الهنود/من سكان ألاسكا الأصليين (AI/AN) عند الحصول على خدمات طب الأسنان في مرفق IHS/638.

خدمات طب الأسنان لأعضاء DD/ALTCS الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر

قد يحصل أعضاء DD/ALTCS الذين يبلغون من العمر 21 عامًا أو أكثر على مزايا طب الأسنان الضرورية طبيًا، وتشمل أطقم الأسنان، بما يصل إلى \$1000 لكل سنة تعاقدية (من 1 تشرين الأول/أكتوبر إلى 30 أيلول/سبتمبر).



لا يوجد حد أقصى سنوي للمبلغ المخصص لخدمات رعاية الأسنان المشمولة بالتغطية لأعضاء DD الذين يبلغون من العمر 21 عامًا أو أكثر والذين يعيشون في مرافق الرعاية المتوسطة (ICF).

مقدمو خدمات رعاية الأسنان

تعقد Mercy Care شراكة مع DentaQuest لتقديم مزايا رعاية الأسنان لأعضائنا. يجب تقديم جميع خدمات رعاية الأسنان من قبل مقدم خدمة متعاقد مع DentaQuest. قد يلزم الحصول على موافقة لتلقي بعض الخدمات. وهذا ما يُسمى بالموافقة المسبقة. إذا كنت بحاجة للحصول على موافقة للاستفادة من خدمة، سيقدم لك مقدم الخدمات المتعاقد مع DentaQuest الطلب إلى DentaQuest. للبحث عن مقدم خدمة رعاية أسنان، يمكنك زيارة www.MercyCareAZ.org وحدد "Find a provider" (البحث عن مقدم خدمة) في أعلى الشاشة. ثم مرر لأسفل إلى "Find a Mercy Care dentist" (البحث عن طبيب أسنان تابع لـ Mercy Care) وانقر على "Dental provider search tool" (أداة البحث عن مقدمي خدمات رعاية الأسنان).

تحديد مواعيد رعاية الأسنان أو تغييرها أو إلغاؤها

عند تحديد موعد، عليك تحديده مع مقدم خدمة. إذا كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة إلى تحديد موعد أو وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. إذا كنت بحاجة إلى إلغاء موعدك أو موعد طفلك أو تغييره مع طبيب الأسنان، يرجى الاتصال بمقدم خدمة رعاية الأسنان قبل 48-24 ساعة من الموعد.

الزيارات الخاصة برعاية الأسنان في حالة الطوارئ عبر الهاتف أو الفيديو

أصبح بإمكان أعضاء Mercy Care الآن الوصول إلى طبيب الأسنان على مدار 24 ساعة يوميًا وسبعة أيام في الأسبوع وعلى مدار العام. يمكنك التحدث إلى طبيب الأسنان عبر الهاتف أو الفيديو على جهازك الذكي عندما تحتاج إلى رعاية أسنان طارئة. يمكن أن تشمل حالة طوارئ الأسنان سن مشقوفة أو مكسورة أو ألم في الأسنان أو تورم في الوجه أو نزيف. يعد Teledentistry.com خيارًا بسيطًا ومريحًا لرعاية الأسنان في حالات الطوارئ مجانًا.

يمكنك استخدام Teledentistry.com في الحالات التالية:

- كلما احتجت إلى رعاية أسنان فورية
- في حالة عدم توفر طبيب الأسنان المتابع لحالتك
- إذا كنت تفكر في تلقي الرعاية في غرفة الطوارئ أو الرعاية العاجلة لمخاوف تتعلق برعاية الأسنان
- في حالة عدم ترتيب وسيلة نقل لتقلك لتلقي الرعاية

كيف يعمل Teledentistry.com؟

- اتصل في أي وقت على الرقم 866-302-0905
- جهّز بطاقة تعريف عضويتك (ID) في Mercy Care
- أو تفضل بزيارة bit.ly/AZ-teledentistry
- اتبع التعليمات للحصول على الرعاية

هل لديك أي أسئلة؟ أرسل رسالة بريد إلكتروني إلى support@teledentistry.com أو اتصل على الرقم 866-302-0905.

خدمات إدارة الأمراض

توفر Mercy Care معلومات حول مرض السكري لجميع الأعضاء المشخص إصابتهم بهذا المرض. ونوفر أيضًا التنسيق للمساعدة في حالة مزمنة كجزء اختياري من المزايا المنتظمة التي تُقدّم لك. وهذه خدمة تقدم مجانًا. إذا اخترت المشاركة، فقد تتلقى معلومات عبر البريد عن حالتك. قد يعمل أحد مديري الرعاية لدينا معك ومع طبيبك لتزويدكم بمزيد من المعلومات حول كيفية تأثير حالتك على حياتك اليومية. ستحصل أيضًا على الأسماء وأرقام الاتصال للموارد الموجودة في مجتمعك والتي يمكن أن تساعدك في إدارة مرضك. يمكن أن يتعاون مدير الرعاية معك لوضع خطة رعاية لمساعدتك على تحقيق هدفك، ألا وهو الشعور بالتحسن. كما يمكنه مساعدتك في الإفلاج عن تعاطي التبغ.

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول هذه البرامج، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 602-263-3000 أو (TTY 711) 1-800-624-3879 بين الساعة 7 صباحًا و6 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو (TTY 711) 1-800-564-5465. لترك رسالة لفريق إدارة الرعاية، اتصل على الرقم 602-453-8391 وسيرد شخص ما على مكالمتك في يوم العمل التالي.

خدمات إدارة الرعاية لذوي الاحتياجات الصحية الخاصة

يتوفر لدى Mercy Care العديد من البرامج الصحية لمساعدة الأعضاء ذوي الاحتياجات الصحية الخاصة. على سبيل المثال، لدينا برامج لإدارة الحالات للأعضاء المصابين بالتوحد، وفيروس نقص المناعة البشرية (HIV)/متلازمة نقص المناعي المكتسب – الإيدز (AIDS)، ومتلازمة الامتناع عند الأطفال حديثي الولادة (NAS)، وعمليات زرع الأعضاء وغيرها من الحالات المزمنة. قد يتواصل مدير الرعاية لتنسيق الرعاية للأعضاء الذين يعانون من حالات تتعلق بالصحة السلوكية أو مشاكل في النمو أو حمل شديد الخطورة أو أمراض خطيرة أخرى.

يمكن لموظفي Mercy Care المساعدة في إدارة رعايتك الصحية من خلال العمل معك ومع وكالات المجتمع والتابعة للولاية والمدارس وطبيبك.

خدمات الصيدليات

الوصفات الطبية

إذا كنت بحاجة إلى دواء، فسيختاره طبيبك من لائحة الأدوية المشمولة بالتغطية في Mercy Care (تُسمى كتيب الوصفات) ويكتب لك وصفة طبية. تُجرى مراجعة لائحة الأدوية المشمولة بالتغطية في Mercy Care وتحديثها بانتظام من قبل الأطباء والصيدالدة للتأكد من حصولك على أدوية آمنة وفعالة. إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة من لائحة الأدوية، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care أو انتقل إلى موقعنا الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org للحصول على أحدث لائحة. تُشمل بعض الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية (OTC) بالتغطية عندما يكتب لك طبيبك وصفة طبية. اطلب من طبيبك التأكد من أن الدواء مدرج في لائحة Mercy Care للأدوية المشمولة بالتغطية.

إذا لم يكن الدواء الخاص بك مدرجًا في لائحة الأدوية المشمولة بالتغطية ولا يمكنك تناول أي أدوية أخرى باستثناء الدواء الموصوف، فقد يطلب طبيبك من Mercy Care إجراء استثناء. إذا كنت في صيدلية وأخبرك طبيب الصيدلية أن Mercy Care لن تدفع تكلفة أدويةك، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. لا تدفع تكلفة هذا الدواء من مالك الخاص. فقد لا تتمكن Mercy Care من رد المبلغ إليك. فبعض الأدوية لها قيود أو تتطلب من الطبيب الحصول على موافقة من Mercy Care.

قد يتعين عليك دفع جزء من تكلفة الوصفة الطبية (المشاركة في الدفع) حسب أهليتك في AHCCCS. مبالغ المشاركة في الدفع موضحة في القسم "مبالغ المشاركة في الدفع."

إذا كان لديك تأمينًا آخر (غير Medicare)، فستدفع Mercy Care مبالغ المشاركة في الدفع فقط إذا كان الدواء مدرجًا أيضًا في لائحة أدوية Mercy Care. يجب على الصيدلية معالجة عملية صرف أدوية الوصفات الطبية من خلال Mercy Care. لا تدفع أي مبالغ مشاركة في الدفع بنفسك. فقد لا تتمكن Mercy Care من رد المبلغ إليك. يرجى الاطلاع على قسم "الأعضاء ذوي الأهلية المزدوجة: دفع ثمن الأدوية" لمزيد من المعلومات.

الصيدليات

يتعين صرف جميع الوصفات الطبية من صيدلية داخل شبكة Mercy Care. يُرجى العلم أن صيدلية Walgreens غير موجودة داخل شبكة صيدليات Mercy Care. إذا احتجت إلى خدمات صيدلانية بعد ساعات العمل أو في عطلات نهاية الأسبوع أو في الإجازات، فإن العديد من الصيدليات مفتوحة على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. يمكنك البحث عن صيدلية ضمن الشبكة على موقعنا الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. أو يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على المساعدة على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

يمكنك العثور على قائمة بأسماء الصيدليات المدرجة ضمن دليل مقدمي خدمات Mercy Care. تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني www.MercyCareAZ.org وحدد "For Members" (للأعضاء) ضمن قسم الرعاية الكاملة أو إعاقات النمو في Mercy Care. ستجد "Find a Pharmacy" (البحث عن صيدلية) في الجانب العلوي الأيمن من الشاشة.

إذا كانت لديك أي أسئلة أو واجهت مشكلة في صرف الوصفة الطبية أثناء تواجدك في الصيدلية، فيرجى الاتصال بـ Mercy Care. يمكن أن تساعدك خدمات أعضاء Mercy Care في صرف الوصفات الطبية الخاصة بك من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً. إذا كانت لديك أسئلة أو واجهت مشكلات خارج ساعات عمل Mercy Care، فيرجى الاتصال بخط ترميز Mercy Care المتاح لمدة 24 ساعة على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711) وحدد الخيار الخاص بخط الترميز. يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711)، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع.

ما ينبغي معرفته عن وصفتك الطبية

قد يعطيك الطبيب أو طبيب الأسنان المتابع لحالتك وصفة طبية لدواء. تأكد من إخبار طبيبك بأي أدوية تحصل عليها من طبيب آخر أو أدوية بدون وصفة أو الأدوية العشبية التي تشتريها. اطرح الأسئلة التالية قبل أن تغادر العيادة:

- لماذا أتناول هذا الدواء؟ ما التأثير المفترض لهذا الدواء على حالتي؟
- كيف ينبغي تناول هذا الدواء؟ متى أتناول هذا الدواء؟ كم عدد الأيام التي سأتناول فيها هذا الدواء؟
- ما هي الآثار الجانبية للدواء وماذا يجب عليك فعله في حالة حدوث تأثير جانبي؟
- ماذا سيحدث إذا لم أتناول هذا الدواء؟

اقرأ بعناية معلومات الدواء عند صرف الوصفة الطبية الخاصة بك من الصيدلية. فهو يحتوي على معلومات حول الأشياء التي يجب عليك فعلها والتي ينبغي عليك عدم فعلها. وسيُسرّد أيضًا الآثار الجانبية المحتملة للدواء. إذا كانت لديك أسئلة، يرجى طرحها على الصيدلاني الذي تتعامل معه.

وصف الأدوية إلكترونيًا

يمكن للعديد من الأطباء الآن إرسال الوصفات الطبية إلكترونيًا مباشرة إلى الصيدليات. تساعد هذه الطريقة على توفير الوقت والزيارات الإضافية. عليك سؤال طبيبك لمعرفة ما إذا كان وصف الأدوية إلكترونيًا يمثل أحد الخيارات المتاحة لك.

عمليات إعادة صرف الأدوية

إذا كنت تعيش في دار ترميز أو منزل جماعي أو مرفق للمساعدة على المعيشة، فسيدير الموظفون أدويةك نيابةً عنك وسيحصلون على أدويةك الجديدة.

يخبرك الملقق الموجود على عبوة الدواء بعدد مرات إعادة الصرف التي طلبها طبيبك لك. إذا طلب طبيبك إعادة صرف الوصفة الطبية، فلا يجوز لك إعادة صرف الدواء إلا مرة واحدة في كل مرة لكل وصفة طبية.

إذا لم يطلب طبيبك إعادة صرف الدواء لك، فاحرص على الاتصال بعيادته قبل خمسة (5) أيام على الأقل من نفاذ الدواء لطلب إعادة صرفه. قد يرغب الطبيب في رؤيتك قبل أن يعطيك دواءً جديدًا.

مستلزمات اختبار داء السكري

إذا كنت مصابًا بداء السكري، فإن تغطية Mercy Care تشمل بعض أجهزة قياس السكر في الدم وشرائط الاختبار. يرجى الاطلاع على قائمة أدوية Mercy Care للتعرف على أجهزة القياس وشرائط الاختبار المشمولة بالتغطية. إذا كنت بحاجة إلى جهاز قياس وشرائط اختبار، فاطلب من طبيبك أن يكتب لك وصفة طبية. يمكنك الحصول على جهاز القياس وشرائط الاختبار من صيدلية مدرجة في دليل مقدمي خدمات Mercy Care الخاص بك.

طلب الوصفات الطبية عبر البريد

إذا كنت تتناول دواءً لعلاج حالة صحية مستمرة، فيمكنك طلب إرسال أدويةك بالبريد إلى منزلك. تعمل Mercy Care مع إحدى الشركات لتوفر لك هذه الخدمة. يمكنك تلقي خدمة طلب الوصفات الطبية عبر البريد مجانًا.

إذا اخترت هذا الخيار، فإن دواءك سيصل مباشرة إلى باب منزلك. يمكنك جدولة عمليات إعادة الصرف الخاصة بك والتواصل مع الصيدلانية إذا كانت لديك أسئلة. فيما يلي بعض الميزات الأخرى لخدمة التوصيل إلى المنازل:

- يفحص الصيدلانية كل طلب للتحقق من سلامته
- يمكنك طلب إعادة الصرف عبر البريد أو الهاتف أو عبر الإنترنت أو يمكنك الاشتراك في عمليات إعادة الصرف التلقائية
- يمكنك التحدث مع الصيدلانية عبر الهاتف في أي وقت - على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع

لطلب نموذج طلب إعادة صرف الأدوية عبر البريد، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

يمكنك أيضًا التسجيل عبر الإنترنت في CVS Caremark على الموقع الإلكتروني www.caremark.com/wps/portal/REGISTER_ONLINE بعد إتمام عملية التسجيل، يمكنك طلب إعادة الصرف وتجديد وصفتك الطبية ومتابعة حالة طلبك.

الخدمات الصيدلانية التخصصية

تُصرف أدوية Mercy Care التخصصية من خلال صيدلية CVS التخصصية. تصرف الصيدلية التخصصية الأدوية وتقدم خدمات أخرى لمساعدتك. يقدم برنامج الأدوية التخصصية الخدمات الخاصة التالية:

- يمكنك التحدث إلى صيدلاني على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع
- المشورة بشأن الأدوية والأمراض
- تنسيق الرعاية مع طبيبك
- توصيل الأدوية التخصصية إلى منزلك أو عيادة الطبيب مجانًا
- يمكنك ترك وصفتك الطبية واستلام أدويةك من أي صيدلية CVS Pharmacy (بما فيها الموجودة في أي متاجر مستهدفة)

يمكنك الاتصال بصيدلية CVS التخصصية على الرقم المجاني **1-800-237-2767**، **1-800-863-5488** (TTY). ستساعدك صيدلية CVS التخصصية على صرف أدويةك التخصصية.

برنامج واصف الأدوية الحصري

يتوفر لدى Mercy Care برنامج واصف أدوية حصري. هذا البرنامج يقدم دعمًا أفضل للأعضاء ممن يتناولون أدوية مسببة للإدمان. قد يشكل تناول الأدوية المسببة للإدمان بكميات كبيرة خطرًا. إذا كان لديك أكثر من طبيب يصف لك أدوية مسببة للإدمان، فقد تتعرض للخطر إذا لم ينسق الأطباء مع بعضهم بعضًا. قد تكون مسجلًا في برنامج واصف الأدوية الحصري إذا كان ما يلي ينطبق عليك:

- إذا كنت تسعى للحصول على عمليات إعادة صرف مبكرة للأدوية المسببة للإدمان.
- إذا كان لديك أربعة (4) أطباء أو أكثر؛ ووصف لك أربعة (4) أو أكثر من الأدوية المختلفة التي يمكن أن تسبب الإدمان؛ وصرفت الوصفات الطبية للأدوية في أربعة (4) أو أكثر من الصيدليات خلال فترة زمنية مدتها ثلاثة (3) أشهر.
- إذا حصلت على اثنتي عشرة (12) وصفة طبية أو أكثر من الأدوية المسببة للإدمان خلال الأشهر الثلاثة (3) الماضية.
- إذا قدمت وصفة طبية مزورة أو متلاعب فيها إلى الصيدلية التي تتعامل معها.
- أن يُعرف عليك من خلال مطالبات أدوية الوصفات الطبية من الخدمات الصحية الهندية (IHS) عندما تكون متاحة.

- أن يُتعرّف عليك من خلال المطالبات بشأن الإفراط في استخدام العقاقير المسببة للإدمان أو إساءة استخدامها بشكل منتظم.
- أن يكون الألم الذي لديك لا يسبب مشكلة قصيرة الأمد.
- انتقلت إلى غرفة الطوارئ (ER) أكثر من ثلاث (3) مرات في ستة (6) أشهر بسبب ألم أو صداع نصفي أو ألم الظهر.
- إذا ذهبت إلى المستشفى بسبب تناول جرعة زائدة خلال الأشهر الستة (6) الماضية.
- إذا انتهكت عقد يتعلق بالألم أو اتفاقية إدارة الرعاية المتعلقة بقضايا الألم.
- إذا طلبت تغيير PCP أكثر من ثلاث (3) مرات في العام الماضي.
- صدرت تقارير من الصيدلية أو العائلة أو أي شخص آخر تفيد بأنك تدفع نقدًا للحصول على أدوية إضافية.

ستعلمك Mercy Care كتابةً قبل 30 يومًا من تسجيلك في برنامج واصف الأدوية الحصري. عندما تكون مسجلًا في برنامج واصف الأدوية الحصري ستعين لك Mercy Care طبيبًا واحدًا (1) وصيدلية واحدة (1) فقط. سيتحمل هذا الطبيب مسؤولية وصف الأدوية المسببة للإدمان والإشراف عليها. ستكون هذه الصيدلية هي الصيدلية الوحيدة التي ستتمكن من صرف هذه الأدوية منها. ولن تدفع خطة Mercy Care تكلفة أي دواء يسبب الإدمان بخلاف الوصفات الطبية التي يكتبها هذا الطبيب الواحد (1) وتُصرف من هذه الصيدلية الواحدة (1). ينطبق ذلك على الأدوية المكتوبة عند الخروج من غرفة الطوارئ أو المستشفى.

نعمل أيضًا معك ومع الأطباء الذين يطلبون أدويةك للتأكد من أنك تتناول الأدوية التي تحتاج إليها فقط. وسيصبح ذلك التغيير ساري المفعول لمدة تصل إلى 12 شهرًا. وسوف تراجع سجلاتك بعد مرور 12 شهرًا، كما سنبلغك في حال استمرار البرنامج. إذا كنت لا توافق على هذا القرار، يمكنك تقديم طلب كتابي لعقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. إذا كنت تتلقى علاجًا للسرطان، أو في رعاية المرضى المحتضرين، أو مقيمًا في مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة للرعاية الوصائية، أو إذا كنت مشتركًا في برنامج Medicare، فلن تخضع لمتطلبات برنامج واصف الأدوية الحصري.

عملية الإحالة للحصول على تصنيف الاضطراب العاطفي الخطير (SED)

تنطبق عملية تصنيف الاضطراب العاطفي الخطير (SED) على الأفراد الذين تصل أعمارهم إلى 18 عامًا. في العام الماضي، سيحتاج الأفراد إلى تلبية معايير المرض العقلي وعرض ضعف وظيفي يتداخل مع تأدية مهامهم في الأسرة أو المدرسة أو الوظيفة أو البيئة المجتمعية أو يقيدونها بشكل كبير.

ويسري اعتبارًا من 1 تشرين الأول/أكتوبر 2023، للتأهل لقرار SED يجب أن يجري الفرد تشخيصًا تأهيليًا ولديه ضعف وظيفي نتج عن التشخيص التأهيلي. تتضمن العملية:

1. التقييم الذي يجريه طبيب مؤهل في موعد لا يتجاوز سبعة (7) أيام عمل بعد إجراء الطلب، ما لم يكن هناك تقييم حالي (منذ أقل من ستة أشهر) يدعم التشخيص المؤهل والضعف الوظيفي.
2. يرسل الطبيب المؤهل الأوراق المطلوبة (التقييم) إلى Solari, Inc.
3. تكمل Solari القرار خلال ثلاثة (3) أو 20 أو 60 يومًا، اعتمادًا على حالة الفرد.
4. سترسل Solari إشعارًا مكتوبًا إلى الفرد بنتائج قرار الأهلية والمعلومات حول كيفية تلقي الخدمات (عندما ينطبق ذلك). كما ستقوم Solari بإخطار نظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS) و/أو هيئة الصحة الإقليمية القبلية (TRBHA)، ومدير الحالة في نظام الرعاية الطويلة الأجل القبلي في أريزونا (ALTCS)، بالخطة الصحية المناسبة في ACC-RBHA، ومقدم الخدمات للعضو.

لمزيد من المعلومات حول الحصول على تصنيف SED، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء في Mercy Care. كما يمكنك الاتصال بخدمات التدخل في أوقات الأزمات والخدمات الإنسانية من Solari (Solari Crisis and Human Services) على الرقم **602-845-3594** أو **1-855-832-2866**.

عملية الإحالة للحصول على تصنيف مرض عقلي خطير (SMI)

المرض العقلي الخطير (SMI) هو وصف مُستخدم في ولاية أريزونا للأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم إضافي لأن صحتهم العقلية تؤثر في قدرتهم على العمل. يمكن أن تشمل الخدمات الإضافية المتاحة لأولئك الذين يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) خدمات الإسكان والمساعدة من المدافعين عن حقوق الإنسان وإدارة الحالات والعلاج المجتمعي التأكيدي (ACT) والمزيد. التشخيصات التالية تعد SMI:

- الاضطرابات الذهانية
- الاضطرابات ثنائية القطب
- اضطرابات الوسواس القهري
- الاضطراب الاكتئابي
- اضطرابات الحالة المزاجية

- اضطراب القلق
- اضطراب ما بعد الصدمة
- اضطرابات الشخصية
- الاضطراب الفصامي

لكي تكون مؤهلاً للحصول على خدمات SMI، يجب أن يكون لدى الشخص حالة مؤهلة لخدمات SMI وضعف وظيفي ناتج عن الحالة المؤهلة. يُطلب من مقدمي الخدمة فحص الأفراد بحثاً عن الإصابة المحتملة بـ SMI. يجب فحص البالغين الذين يتلقون خدمات الصحة العقلية أو تعاطي المخدرات العامة بشكل منتظم لـ SMI ويجب فحص الشباب في سن الانتقال (TAY) كجزء من انتقالهم إلى مرحلة البلوغ.

يمكن للأعضاء الذين ليس لديهم PCP الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care لإعداد فحص تحديد الإصابة بـ SMI. يمكن أيضاً للوصي أو الممثل القانوني للعضو تقديم الطلب. إذا طلبت المستشفى إجراء تقييم، فسيتم اعتباره حالة عاجلة وسيخرج مقدم الخدمات المتعاقد في غضون 24 ساعة لإجراء التقييم.

يجب ألا يقل عمر الأعضاء عن 17 عامًا ونصف ليحصلوا على تقييم الإصابة بالأمراض العقلية الخطيرة. يجب إكمال تقييمات الإصابة بـ SMI خلال سبعة (7) أيام عمل من طلب إحالة قرار الإصابة بـ SMI. يرسل مقدمو الخدمات بعد ذلك جزم تقييم SMI إلى الكيان المحدد لاتخاذ قرار الإصابة بـ SMI النهائي. سيتم إرسال إشعار كتابي للأعضاء بقرار الإصابة بـ SMI النهائي في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من التقييم الأولي. سيتضمن الإشعار الكتابي معلومات حول حق العضو في تقديم استئناف بخصوص القرار.

لمزيد من المعلومات حول الحصول على تصنيف SMI، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء في Mercy Care. كما يمكنك الاتصال بخدمات التدخل في أوقات الأزمات والخدمات الإنسانية من Solari على الرقم **602-845-3594** أو **1-855-832-2866**.

خدمات الصحة السلوكية

يمكن لخدمات الصحة السلوكية مساعدتك في المشاكل الشخصية التي قد تؤثر فيك و/أو في عائلتك. قد تتضمن المشاكل، على سبيل المثال لا الحصر، الاكتئاب و/أو القلق و/أو اضطراب ثنائي القطب و/أو تعاطي المخدرات و/أو شرب الكحول.

قد يساعدك PCP إذا كنت تعاني من اكتئاب أو قلق أو اضطراب نقص الانتباه مع فرط النشاط (ADHD) أو مخاوف متعلقة بتناول الأدوية الأفيونية. قد يعطيك مقدمو الرعاية الأولية دواءً ويراقبون فعالية الدواء ويطلبون إجراء اختبارات مختلفة لتحديد أفضل مسار عمل لمعالجة حالتك. إذا أردت أن يساعدك PCP إذا كنت تشعر بمعاناتك من الاكتئاب أو القلق أو اضطراب نقص الانتباه مع فرط النشاط (ADHD) أو مخاوف متعلقة بتناول الأدوية الأفيونية، يرجى الاتصال به مباشرة.

لن تحتاج إلى إحالة من PCP للحصول على خدمات الصحة السلوكية. إذا أردت الحصول على خدمات الصحة السلوكية، فاتصل بمقدم خدمات الصحة السلوكية مباشرة لتحديد موعد. ويمكنك الاتصال أيضاً بخدمات الأعضاء لمساعدتك في العثور على مقدم خدمات الصحة السلوكية.

تشتمل خدمات الصحة السلوكية التي قد تكون مؤهلاً للحصول عليها ما يلي:

- إدارة السلوك (الرعاية الشخصية، ودعم الأسرة/ تدريب الرعاية المنزلية، ودعم الأقران)
- خدمات إدارة حالة الصحة السلوكية
- خدمات المشورة (الفردية، العائلية، الجماعية، المقدمة للزوجين، المتعلقة بالصدمة النفسية)
- علاج اضطراب الأكل
- رعاية الصحة السلوكية الطارئة (خدمات الأزمات)
- وسائل النقل لمواعيد الصحة السلوكية الطارئة وغير الطارئة
- التقييم والتقدير
- خدمات المستشفى النفسية للمرضى الداخليين
- العلاج المكثف للمرضى الخارجيين
- خدمات المرافق النفسية المخفضة التدريبية خارج المستشفى (مرافق تحت الحادة)
- خدمات الأشعة والخدمات المختبرية لتشخيص وتنظيم الدواء نفسي التأثير
- الرعاية الجزئية (البرامج الإشرافية اليومية، والبرامج العلاجية والبرامج اليومية الطبية)
- إعادة التأهيل النفسي والاجتماعي (التدريب على المهارات المعيشية، وتعزيز الصحة، وخدمات التوظيف المدعومة)
- الدواء النفسي

- ضبط الدواء النفسي ومراقبته
- الرعاية المؤقتة (مع وجود قيود)
- *بالنسبة لأعضاء DD، قد يكون هذا مصحوبًا بساعات رعاية مؤقتة من خلال قسم إعاقات النمو.
- علاج تعاطي المخدرات.
- العلاج بمساعدة الأدوية (MAT) لتعاطي المواد الأفيونية والكحول (مزيج من الأدوية، والمشورة، والعلاجات السلوكية).
- علاج تعاطي المخدرات للمرضى المقيمين.
- خدمات الوكالة الانتقالية الريفية لتعاطي المخدرات.
- الرعاية العلاجية البديلة (المعروفة رسميًا باسم تدريب الرعاية المنزلية لعملاء الرعاية المنزلية).

تتوفر خدمات الصحة السلوكية لك كأحد الأعضاء المسجلين في برنامج DDD ALTCS، بما فيهم الأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) من خلال Mercy Care.



الحصول على خدمات الصحة السلوكية المشمولة بالتغطية للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير

لقد حددنا خدمات الصحة السلوكية في وقت سابق في كتيب الأعضاء هذا. يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية هذه بناءً على ثلاثة أشياء:

- حاجتك.
- تغطيتك التأمينية.
- موافقة مقدّم الخدمات، إذا كان ذلك مطلوبًا.

قررت مع مقدم الخدمات أو الفريق الطبي الخدمات التي تحتاج إليها. يمكن لمقدم الخدمات أو الفريق الطبي أن يطلب من Mercy Care الموافقة على خدمة لك. قد ترفض Mercy Care طلب الموافقة. إذا رفضت Mercy Care طلب الخدمات، يمكنك تقديم استئناف. لمزيد من المعلومات حول تقديم طلب استئناف، راجع قسم "التظلمات والاستئنافات".

قد لا تتفق أنت ومقدم الخدمات على الخدمات التي تحتاج إليها. إذا كنت تشعر أنك بحاجة إلى خدمة، ولم يتفق معك مقدم الخدمات على ذلك، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

طوارئ الصحة السلوكية

إذا كنت تعتقد أنك قد تقوم بإيذاء نفسك أو شخص آخر، فاتصل على الرقم **911**. خط الأزمات متاح للحديث حول أزمات الصحة السلوكية. على سبيل المثال، اتصل بخط الأزمات إذا كنت أنت أو شخص آخر يتحدث عن الانتحار أو يفكر فيه، أو إذا كنت أنت أو شخص آخر في وضع عنيف أو تهديدي.

خطوط الأزمات الوطنية والتابعة للولاية:

- خط الأزمات الخاص بالصحة السلوكية في أريزونا: **1-844-534-4673** أو **1-844-534-HOPE**؛ TTY: **602-274-3360** أو **800-327-9254**.
- الخط الساخن الوطني للحد من الانتحار: اتصل على الرقم **988**.
- خط أزمات وسط أريزونا (يخدم مقاطعة ماريكوبا): **602-222-9444** أو **1-800-631-1314** (الرقم المجاني)
- TTY: **602-274-3360** أو **800-327-9254**.
- أرسل كلمة **HOPE** في رسالة نصية إلى **(44673) HOPE**.
- خط أزمات شمال أريزونا: (يخدم مقاطعات أباتشي، وكوكونينو، وجيلا، وموهافي، ونافاجو ويافاباي): **1-877-756-4090**.
- خط أزمات جنوب أريزونا (يخدم مقاطعات كوشايس، وجراهام، وجرينلي، ولا باز، وبيما، بينال، وسانتا كروز، ويوما، وقبيلة سان كارلوس أباتشي): **1-866-495-6735**.
- Gila River ومجموعات Ak-Chin الهندية: **1-800-259-3449**.
- المجتمع الهندي في سولت ريفر وبيما وماريكوبا: **1-855-331-6432**.
- شعب Tohono O'odham: **1-844-423-8759**.
- قبيلة Pascua Yaqui: **520-591-7206**؛ Tucson **480-736-4943**؛ Guadalupe
- قبيلة White Mountain Apache: **928-338-4811**.
- شعب Fort McDowell Yavapai: **480-461-8888**.
- شعب منطقة San Lucy في Tohono O'odham: **480-461-8888**.

- شعب نافاجو: 928-551-0508
- خط أزمات قدامى المحاربين: 988، اضغط على الرقم 1
- الخط الوطني للرسائل النصية خلال الأزمات: أرسل كلمة HOME برسالة نصية إلى الرقم 741741 بشأن أي نوع من أنواع الأزمات أو تفضل بزيارة <http://www.crisistextline.org>

الخطوط الساخنة (Warm Lines): يوفر أخصائيو الخط الساخن دعم الأقران للمتصلين الذين لا يحتاجون إلا للحديث مع شخص و/أو يحتاجون إلى المساعدة في إيجاد خدمات الدعم المجتمعي. خدمة الخط الساخن هي خدمة هاتفية مجانية سرية يعمل عليها الأقران ممن سبق لهم مواجهة مشكلات صحية سلوكية بشكل شخصي. يمكن لموظفي الخط الساخن التعامل مع حالات الصحة السلوكية لأن العديد منهم سبق لهم المرور بتجارب مشابهة.

- تتوفر خدمات شمال أريزونا 7 أيام في الأسبوع من الساعة 4:30 مساءً إلى 10:30 مساءً: 1-888-404-5530
- تتوفر خدمات وسط أريزونا على مدار 24 ساعة يوميًا، 7 أيام في الأسبوع: 602-347-1100
- تتوفر خدمات جنوب أريزونا على مدار 7 أيام في الأسبوع من الساعة 8 صباحًا حتى 10 مساءً (ساعات العمل في العطلات من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً)
- مقاطعة بيما: 520-770-9909
- مقاطعات كوتشيس وجراهام وجرينلي ولاباز وسانتا كروز ويوما: 844-733-9912

نصائح سريعة عن خدمات الصحة السلوكية

- لا تحتاج إلى إحالة للحصول على خدمات الصحة السلوكية.
- إذا كانت لديك أي أسئلة حول خدمات الصحة السلوكية، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care

Pyx Health: ليس على أحد أن يواجه تحديات الحياة وحيدًا. لذلك نمحك إمكانية الوصول إلى تطبيق Pyx Health، حيث يمكنك التحدث مع أشخاص مفيدون من خلال الهاتف حول Mercy Care والموارد التي هي متاحة لك بالفعل. ويمكنك أيضًا الدردشة مع الصديق الآلي العاطفي، Pyxir، من خلال التطبيق على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام أسبوعيًا عندما تحتاج إلى الدعم من صديق. يمكنك الحصول على التطبيق من خلال www.hipyx.com.

موارد التوعية بالصحة السلوكية

- يوجد بولاية أريزونا العديد من موارد ومجموعات الدعم لمساعدتك في مجموعة متنوعة من احتياجات الصحة السلوكية. وتتضمن هذه:
- ائتلاف أريزونا لإنهاء العنف الجنسي والأسري: 602-279-2900 أو 1-800-782-6400
 - مركز أريزونا لقانون الإعاقة، موقع فينيكس: 602-274-6287 أو 1-800-927-2260
 - مركز أريزونا لقانون الإعاقة، موقع تكسون: 520-327-9547 أو 1-800-922-1447
 - خط Childhelp الساخن الوطني للاعتداء على الأطفال: 1-800-422-4453
 - الصحة العقلية الأمريكية في ولاية أريزونا: 602-214-9507
 - التحالف الوطني للأمراض العقلية (NAMI): 602-244-8166
 - التحالف الوطني للأمراض العقلية في جنوب أريزونا: 520-622-5582
 - التحالف الوطني للأمراض العقلية في بايسون (مقاطعة جيل): 928-301-9140
 - التحالف الوطني للأمراض العقلية في مقاطعة بينال: 520-414-7173
 - الخط الساخن القومي لقضايا العنف الأسري: 1-800-799-7233

مدمنو الكحول المجهولون (Alcoholics Anonymous):

Mesa – East Valley Intergroup Inc.

الرقم الرئيسي: 480-834-9033

www.aamesaaz.org

Peoria – Agua Fria Intergroup

الخط الساخن المتاح على مدار 24 ساعة: 623-937-7770

الرقم الرئيسي: 623-937-7836

www.aawestphoenix.org

يمكن العثور على معلومات إضافية حول الاجتماع على:

مدمنو الكحول المجهولون (Alcoholics Anonymous) – <http://www.arizona-na.info>
مدمنو الكحول المجهولون (Alcoholics Anonymous) – <http://aaphoenix.org/meetings>

نهج ولاية أريزونا في توفير خدمات الصحة السلوكية

يتم تقديم جميع خدمات الصحة السلوكية وفقاً لمبادئ النظام التالية. يدعم AHCCCS إدارة نظام توفير الصحة السلوكية الذي يتوافق مع قيم AHCCCS ومبادئه وأهدافه:

1. الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب،
2. والخدمات المناسبة من الناحية الثقافية واللغوية،
3. والترويج للممارسات المستندة إلى الدليل من خلال الابتكار،
4. وتوقع تحسين الجودة المستمر،
5. ومشاركة العضو وأعضاء الأسرة في جميع مستويات النظام،
6. والتعاون مع المجتمع الأكبر.

المبادئ الـ 12 لتقديم الخدمات إلى الأطفال:

1. التنسيق بين الطفل والأسرة:

- أ. يعد التعامل باحترام والتعاون والنشط مع الطفل والديه الركن الأساسي لتحقيق نتائج صحة سلوكية إيجابية،
- ب. وتتم معاملة الوالدين والأطفال كشركاء في عملية التقييم، والتخطيط وتقديم خدمات الصحة السلوكية وتقييمها، وتؤخذ التفضيلات الخاصة بهم على محمل الجد.

2. النتائج العملية:

- أ. يتم تصميم خدمات الصحة السلوكية وتنفيذها لمساعدة الأطفال في تحقيق النجاح في المدرسة والعيش مع عائلاتهم وتجنب الجنوح وأن يكونوا بالغين على مستوى من الثبات والإنتاجية،
- ب. ويساعد تنفيذ خطة خدمات الصحة السلوكية على استقرار حالة الطفل وتقليل مخاطر السلامة.

3. التعاون مع الآخرين:

- أ. عندما تكون لدى الأطفال أكثر من وكالة، وأكثر من نظام للخدمة، يتم تطوير تقييم مشترك ويتم تنفيذ خطة خدمات الصحة السلوكية التي يتم إنشاؤها بصورة مشتركة بشكل تعاوني،
- ب. وخطة جماعية تتمحور حول العميل وتقديم الخدمات،
- ج. ويضم الفريق الطفل والآباء والأمهات والآباء بالتبني، وأي فرد يكون مهماً في حياة الطفل والذي يدعى للمشاركة من قبل الطفل أو الوالدين. ويشتمل الفريق أيضاً على جميع الأشخاص الآخرين اللازمين لوضع خطة فعالة، بما في ذلك -حسبما يكون مناسباً- معلم الطفل والعامل الاجتماعي لقسم سلامة الطفل (DCS) و/أو قسم الإعاقة التنموية (DDD) والمشرف الاجتماعي للطفل،
- د. والفريق:

1. وضع تقييم مشترك لمواطني القوة والاحتياجات للطفل والأسرة،
2. ووضع خطة خدمة فردية،
3. ومراقبة تنفيذ الخطة،
4. وإجراء تعديلات في الخطة في حال عدم نجاحها.

4. خدمات ممكن الوصول إليها:

- أ. يتمتع الأطفال بإمكانية الوصول إلى مجموعة شاملة من خدمات الصحة السلوكية الكافية لضمان تلقيهم للعلاج اللازم،
- ب. ويتم توفير إدارة الحالة حسب الضرورة،
- ج. وتحدد خطط خدمات الصحة السلوكية احتياجات الوالدين والطفل لخدمات النقل وكيف ستقدم المساعدة في عملية النقل،
- د. ويتم تعديل خدمات الصحة السلوكية أو إنشاؤها عندما تكون ضرورية ولكن غير متوفرة.

5. أفضل الممارسات:

- أ. يتم توفير خدمات الصحة السلوكية من قبل الأفراد الأكفاء الذين يتم تدريبهم والإشراف عليهم،
- ب. ويتم تقديم خدمات الصحة السلوكية وفقاً للمبادئ التوجيهية التي تتضمن الأدلة القائمة على "أفضل الممارسات"،
- ج. وتحدد خطط خدمات الصحة السلوكية وتعالج الأعراض السلوكية المرتبطة ب: اضطرابات التعلم، ومشكلات تعاطي المخدرات، والاحتياجات الصحية السلوكية المتخصصة للأطفال الذين يعانون عجزاً في النمو، أو لديهم تاريخ من الصدمات (مثل الإساءة أو الإهمال)، أو أحداث مؤلمة (مثل وفاة أحد أفراد الأسرة أو الكوارث الطبيعية)، والسلوك الجنسي المعادي، وسلوك مسيء والسلوكيات الخطيرة. يجب أن تشمل خطط الخدمة أيضاً الحاجة إلى الاستقرار وتعزيز الديمومة في حياة الأعضاء، وخاصة أعضاء فصل الرعاية البديلة،
- د. ويتم تقييم خدمات الصحة السلوكية باستمرار وتعديلها إذا تبين عدم فعاليتها في تحقيق النتائج المتبغاة.

6. المكان الأكثر تناسلاً:

- أ. يتم تقديم خدمات الصحة السلوكية للأطفال في منزلهم ومجتمعهم إلى الحد الممكن،
- ب. ويتم توفير خدمات الصحة السلوكية في المكان الأكثر تكاملاً الذي يناسب احتياجات الطفل. عندما يتم تقديمها في مكان سكني، يراعى في المكان أن يكون أكثر تكاملاً ومشابه إلى حد كبير لمكان المنزل المناسب لاحتياجات الطفل.

7. الأطر الزمنية:

- أ. يتم تقييم وخدمة الأطفال الذين يحتاجون إلى خدمات الصحة السلوكية فوراً.

8. خدمات مصممة خصيصاً للطفل والأسرة:

- أ. تفرض نقاط القوة الفريدة للطفل واحتياجاته هو وعائلته، نوع ومجموعة وقوة خدمات الصحة السلوكية المقدمة،
- ب. ويتم تشجيع الآباء والأمهات والأطفال ومساعدتهم على التعبير عن نقاط القوة الخاصة بهم واحتياجاتهم، والأهداف التي يسعون لها وما هي الخدمات التي يعتقدون أنها مطلوبة لتحقيق هذه الأهداف.

9. الاستقرار:

- أ. تسعى خدمات الصحة السلوكية إلى تقليص إعادة التسيك المتكرر،
- ب. وتحدد خطط الخدمات ما إذا كان عضو الفصل مُعرّضاً لخطر اضطراب إعادة التسيك، وإذا كان الأمر كذلك، فإنها تحدد الخطوات اللازمة لتقليل الخطر أو القضاء عليه،
- ج. تتوقع خطط خدمات الصحة السلوكية الأزمات التي قد تطرأ وتتضمن الاستراتيجيات الخاصة والخدمات التي سيتم اعتمادها إذا تطورت الأزمة،
- د. واستجابة للأزمات، يستخدم نظام الصحة السلوكية جميع خدمات الصحة السلوكية المناسبة لمساعدة الأطفال في البقاء بالمنزل وتقليل اضطرابات إعادة التسيك وتجنب الاستخدام غير المناسب للشرطة ونظام العدالة الجنائية،
- هـ. وتتوقع خطط خدمات الصحة السلوكية وتخطط بصورة مناسبة للانتقالات في حياة الأطفال، بما في ذلك الانتقالات إلى مدارس جديدة عمليات إعادة التسيك الجديدة والانتقالات إلى خدمات البالغين.

10. احترام التراث الثقافي المميز للأسرة والطفل:

- أ. يتم تقديم خدمات الصحة السلوكية بطريقة تحترم التراث والتقاليد الثقافية للطفل والعائلة،
- ب. ويتم تقديم الخدمات باللغة الإسبانية للأطفال والوالدين الذين تكون لغتهم الأساسية هي الإسبانية.

11. الاستقلالية:

- أ. تشمل خدمات الصحة السلوكية الدعم والتدريب للآباء والأمهات في تلبية احتياجات طفلهم من الصحة السلوكية والدعم والتدريب للأطفال في الإدارة الذاتية،
- ب. تحدد خطط خدمات الصحة السلوكية احتياج الأطفال والوالدين للتدريب والدعم للمشاركة كشركاء في عملية التقييم، وفي التخطيط للخدمات وتقديمها وتقييمها، وتقديم هذا التدريب والدعم، بما في ذلك توفير المساعدة في التنقل والمناقشات المسبقة والمساعدة في فهم المواد المكتوبة.

12. الاتصال بقنوات الدعم الطبيعية:

- أ. يحدد نظام الصحة السلوكية ويستخدم بصورة مناسبة وسائل الدعم الطبيعية المتوفرة من خلال شبكة الشركاء الخاصة بالطفل والوالدين، والتي تضم الأصدقاء والجيران، ومن منظمات المجتمع، بما في ذلك المنظمات الدينية ومنظمات الخدمات.

المبادئ الإرشادية التسعة لأنظمة وخدمات الصحة السلوكية للبالغين التي تركز على الشفاء

1. الاحترام – يشكل الاحترام حجر الأساس. قابل الفرد14 حيث يوجد بدون أي حكم أو تقييم وبكثير من الحلم والتعاطف.
2. يختار الأفراد المتعاقدون الخدمات ويتم تضمينهم في قرارات البرنامج وجهود تطوير البرنامج – الفرد المعافي له خيار وصوت. أهمية تقرير مصيرهم بأنفسهم، تدفعهم لطلب أنواع الخدمات والبرامج وتطوير البرامج حسب وضعهم وتجعل من الممكن -في جزء منه- ومن خلال ديناميكية مستمرة من التعليم، والمناقشة، والتقييم، خلق "مستهلك واعي" ولوحة واسعة من الاختيارات التي من الممكن الاختيار منها. ينبغي إشراك الأشخاص في عملية التعافي في كل مستوى من النظام، من الإدارة إلى تقديم الخدمة.
3. التركيز على الفرد ككل، مع تضمين و/أو تطوير الدعم الطبيعي – لا يتم اعتبار الفرد المعافي أقل من كائن كامل: قادر وكفاء تُحترم آرائه وخياراته. وبالتالي، يكون التركيز منصبًا على تمكين أكبر قدر ممكن من الاستقلالية، ونمط الحياة الشامل والطبيعي. وهذا يشمل الحصول على الدعم من القنوات الطبيعية والنظم الاجتماعية والعرفية للفرد والمجتمع والمشاركة فيه.
4. تمكين الأفراد من اتخاذ خطوات باتجاه الاستقلالية والسماح لهم بالمجازفة من دون الخوف من الفشل – يجد الفرد المعافي الاستقلالية في الاستكشاف والتجريب والتقييم والتأمل والتصريف. يتم الحفاظ على جو عام يعزز ويشجع على اتخاذ خطوات نحو الاستقلالية في مكان يقدر قيمة الأمن والمخاطر باعتبارها مكونات معززة للنمو.
5. الاندماج والتعاون والمشاركة في المجتمع حسب اختيار الفرد – الفرد المعافي هو عضو يحظى بالتقدير من المجتمع بل ويساهم فيه، وبالتالي فهو جدير بالمجتمع ومفيد له. التكامل والمشاركة هذان يؤكدان دورًا واحدًا باعتباره جزءًا حيويًا من المجتمع، وكون المجتمع الديناميكي لا ينفصم عن التجربة الإنسانية. كما يقدر قيمة خدمة المجتمع والأعمال التطوعية.
6. الشراكة بين الأفراد والموظفين وأفراد العائلة/ وسائل الدعم الطبيعية لاتخاذ القرار بصورة مشتركة على أساس من الثقة – يجد الفرد المعافي، كأى عضو بالمجتمع، القوة والدعم من خلال الشراكات. تزيد التحالفات المبنية على الشغف والتي تركز على الوصول بالتعافي إلى أعلى مستوياته من الثقة بالنفس وتعزز من فهم جميع المشاركين وتقود إلى خلق بروتوكولات ونتائج مثالية.
7. الأفراد المعافون يعرفون نجاحهم الذاتي – يكشف الفرد في مرحلة الشفاء، من خلال إقراره الخاص، النجاح، بصورة جزئية، من خلال نتائج نوعية الحياة، والتي قد تشتمل على إحساس محسّن بالعافية وتكامل متطور داخل المجتمع وتقرير المصير بصورة أفضل. إن الأفراد في مرحلة التعافي هم أعلم الناس بحالهم وبتحديد أهدافهم الخاصة والنتائج المطلوبة.
8. خدمات مستجيبة، ومرنة وقائمة على نقاط القوة منعكسة في تفضيلات الفرد الثقافية – يمكن للفرد المعافي توقع واستحقاق الحصول على خدمات مستجيبة ومناسبة ومرنة، يمكن الوصول إليها وتكون متوفرة وموثوقة ومسؤولة وحساسة تجاه الأعراف والقيم الثقافية. ويكون الفرد في مرحلة التعافي هو مصدر قوته وصموده. ويعمل الأشخاص الذين يمثلون وسائل الدعم والميسرين على تحديد واستكشاف وتقديم الخدمة لتحسين نقاط القوة المثبتة لدى الفرد كأدوات لتكوين استقلالية وفعالية أفضل في الحياة.
9. الأمل هو الأساس في رحلة الشفاء – يتمتع الفرد المعافي بالقدرة على الشعور بالأمل ويزدهر بصورة أفضل داخل الروابط التي تعزز الأمل. وبالأمل، تتطور تجارب الحياة بمستقبل يحمل معه كل ما هو ممكن إنجازه ويخلق بيئة من النتائج الإيجابية غير الشائعة وغير المتوقعة كي تتحول إلى حقيقة. فالشخص المعافي يتمتع بطاقة وإمكانات غير محدودة.

العيادات التخصصية متعددة التخصصات

تعاقدت Mercy Care مع عيادات تخصصية متعددة التخصصات لتوفير الرعاية الصحية للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة المسجلين في برنامج خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS). تقدم هذه العيادات الرعاية الأولية والرعاية المتخصصة في موقع واحد. تتضمن مجموعة الاختصاصات المتوفرة الطب العائلي، والعلاج الطبيعي والوظيفي، وأمراض النطق، وخدمات سمعية، وجراحة تجميلية، وتقويم العظام وطب أعصاب.

اسم العيادة	مجال التخصصات
عيادة المجموعة الطبية بالمنطقة (District Medical Group, DMG) 3141 N. 3rd Ave. Phoenix, AZ 85013 602-914-1520 1-855-598-1871	الخدمات السمعية، وأمراض القلب، والغدد الصماء، والأنف والأذن والحنجرة (ENT)، وأمراض الجهاز الهضمي، وعلم الوراثة، والمختبر والأشعة السينية، وأمراض الكلى، وطب الأعصاب، وجراحة الأعصاب، والتغذية، والعلاج الوظيفي، والعلاج الطبيعي، وعلاج النطق واللغة، وطب العيون، وجراحة العظام، وطبيب الأطفال (PCP)، وجراحة الأطفال، وجراحة التجميل، وعلم النفس، والطب النفسي، وأمراض الروماتيزم، والجنف، وجراحة المسالك البولية
عيادات الأطفال لخدمات إعادة التأهيل Children's Clinics for (Rehabilitative Services) Square & Compass Building 2600 N. Wyatt Dr. Tucson, AZ 85712 520-324-5437 1-800-231-8261	التخدير، وتحليل السلوك/علم النفس، وأمراض القلب، وطب الأسنان وتقويم الأسنان، وطب الأطفال التنموي، والغدد الصماء، والأنف والأذن والحنجرة وأمراض الجهاز الهضمي، وعلم الوراثة، وأمراض الدم، وأمراض الكلى، وطب الأعصاب، وجراحة الأعصاب، وجراحة العظام، وطب العيون، والبصريات، وطب الأطفال (PCP)، وأمراض الجلدية للأطفال، والرعاية التكميلية للأطفال، وجراحة الأطفال، والطب الطبيعي، والجراحة التجميلية، وأمراض الرئة، وأمراض الروماتيزم والمسالك البولية
المركز الطبي الإقليمي في Yuma (Yuma Regional Medical Center) خدمات إعادة تأهيل الأطفال (Children's Rehabilitative Services) Tuscany Medical Plaza 2851 South Avenue B Building 25 #2504 Yuma, AZ 85364 928-336-2777 1-800-837-7309	الخدمات السمعية، والصحة السلوكية، وأمراض القلب، والتقييمات الشاملة، والقحف الوجهي (الشفة المشقوقة والحنك المشقوق)، والأذن والأنف والحنجرة، والغدد الصماء، وأمراض الجهاز الهضمي، وأمراض الكلى، وطب الأعصاب، والتغذية، وطب العيون، وجراحة العظام، والعلاج الطبيعي، والطب النفسي، وعلاج أمراض النطق، والمسالك البولية، وخدمات الكراسي المتحركة
مركز Flagstaff الطبي (Flagstaff Medical Center) مركز صحة الأطفال (Children's Health Center) 1200 North Beaver St. Flagstaff, AZ 86001 928-773-2054 1-800-232-1018	طبيب الأطفال (PCP)، وطب الغدد الصماء لدى الأطفال، وأمراض الجهاز الهضمي للأطفال، وأمراض الكلى للأطفال، وجراحة عظام الأطفال، والعلاج الطبيعي، وعلاج النطق واللغة، وجراحة المسالك البولية للأطفال، والمقاعد/الكراسي المتحركة

يمكنك تحديد المواعيد أو تغييرها أو إلغاؤها مع العيادة التخصصية متعددة التخصصات مباشرة من خلال الاتصال بها. أرقام هواتف هذه العيادات مدرجة أعلاه.

خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)

ما هي خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)؟

خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS) هي تسمية تُطلق على بعض أعضاء AHCCCS الذين لديهم ظروف صحية مؤهلة. يمكن أن يحصل الأعضاء المشخصين بـ CRS على الخدمات نفسها المشمولة بالتغطية من AHCCCS كأعضاء AHCCCS غير المشخصين بالإصابة بـ CRS. ويمكنهم الحصول على الرعاية في المجتمع أو في العيادات التي تسمى بالعيادات التخصصية متعددة التخصصات (MSIC). تجمع العيادات التخصصية متعددة التخصصات العديد من مقدمي الخدمات المتخصصين معًا في مكان واحد. ستساعد خطتك الصحية العضو المشخص بـ CRS في تنسيق رعاية ومتابعة أوثق للتأكد من تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة.

تُحدد أهلية الحصول على تصنيف CRS من قبل قسم خدمات أعضاء (DMS) AHCCCS.

من يكون مؤهلاً لتصنيف CRS؟

قد يكون أعضاء AHCCCS مؤهلين للحصول على تصنيف CRS عندما يكونون:

- بعمر أقل 21 عامًا،
- لديهم حالة طبية مؤهلة للحصول على CRS.

يجب أن تكون الحالة الطبية:

- تتطلب علاجًا فعالاً،
- ويتم اكتشافها من قبل AHCCCS DMS لتلبية المعايير على النحو المحدد في R9-22-1301-1305.

يمكن لأي شخص ملء طلب CRS، بما في ذلك أحد أفراد الأسرة أو الطبيب أو ممثل الخطة الصحية. للتقدم بطلب للحصول على خدمات CRS عبر البريد أو الفاكس:

- طلب خدمات CRS مكتمل.
- ووثائق طبية تدعم أن مقدم الطلب لديه حالة مؤهلة للتشخيص بـ CRS والتي تتطلب علاجًا فعالاً.

ستوفر Mercy Care الرعاية الطبية اللازمة للخدمات الصحية الجسدية والسلوكية والرعاية لحالة CRS.

ماذا يحدث إذا كان لديك تشخيص خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)؟

* سيحصل مسؤول الاتصال في Mercy Care لدينا على السجلات الطبية اللازمة وسيُرسل إحالة إلى وحدة التسجيل في CRS AHCCCS.

* إذا تم تسجيلك في CRS، فسيكون لديك تصنيف CRS وستقدم Mercy Care كل رعايتك. بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- إدارة الرعاية
- خدمات الرعاية الأولية
- خدمات الصحة السلوكية
- الخدمات الصحية المنزلية المتخصصة
- خدمات المعدات الطبية المعمرة (DME)

العيادة التخصصية متعددة التخصصات (MSIC) التابعة لـ CRS

العيادة التخصصية متعددة التخصصات (MSIC) هي مركز الصحة المعين لك أو لطفلك. يُعد هذا موقعًا واحدًا حيث يمكن لعضو CRS زيارة جميع أخصائييه الطبيين والاستفادة من مشاركة المجتمع وتلقي خدمات الدعم. في MSIC، يمكنك أنت وعائلتك الاجتماع وجهاً لوجه مع فريق الرعاية المعني بحالتك للحصول على الرعاية الطبية وخدمات الصحة السلوكية وتكون جزءًا من تطوير خطة الرعاية.

كل MSIC متاحة من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً. ستلقى مكالمات ترحيب من أحد أعضاء فريق إدارة الرعاية لإخبارك بالمزيد حول مزايا خدمات إعادة تأهيل الأطفال ومساعدتك في تحديد موعد خدمات إعادة تأهيل الأطفال الأول. يمكنك الاتصال بعيادة MSIC المعينة لك لتحديد موعدك أو إلغاءه.

فريق رعاية CRS

يستخدم برنامج CRS نهج الفريق لتقديم الرعاية لك. يعتمد تحديد من سيكون في فريقك على احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. تعرف على من هم في فريقك حتى تتمكن من التحدث معهم حول رعايتك وخدماتك. يمكن أن يكون مقدمو الرعاية الصحية في فريقك:

جراحين:

- جراحي القلب والأوعية الدموية والصدر
- جراحين عموميين للأطفال
- جراحي الأذن والأنف والحنجرة (ENT)
- جراحي الأعصاب
- جراحي العيون
- جراحي العظام (عموميين، أو اليد، أو الجنب، أو البتر)
- جراحي التجميل

الأخصائيين الطبيين:

- أطباء القلب
- أطباء الأعصاب
- أطباء الروماتيزم
- أطباء الأطفال العموميين
- أطباء علم الوراثة
- أطباء المسالك البولية
- مقدمي الرعاية الأولية

مقدمي رعاية الصحة السلوكية وخدماتها:

- الأطباء النفسيون
- علماء النفس
- مرافق الرعاية السكنية
- دعم الأقران
- خدمات التدخل في أوقات الأزمات
- خدمات المرضى الداخليين
- المشورة (للأفراد، أو الأزواج، أو العائلات، أو المجموعات)
- فريق الطفل والأسرة
- برنامج يوم الصحة السلوكية
- مراكز الصحة النفسية المجتمعية
- تعاطي المخدرات (التقييم أو المشورة أو العلاج الدوائي)

مقدمي رعاية الأسنان:

- أطباء الأسنان
- أطباء تقويم الأسنان
- أخصائيي صحة الأسنان

يمكنك دعوة الآخرين للانضمام إلى فريقك إذا رغبت في ذلك. تحدث إلى ممرضة العيادة المتخصصة لمعرفة كيفية دعوة شخص ما ليكون في فريقك.

هل يمكنني البقاء في CRS بعد سن 21 عامًا؟

سيفقد أعضاء CRS المسجلون تصنيف CRS في شهر عيد ميلادهم الـ 21. ومع ذلك، لن يتغير مقدمو خدماتك ورعايتك. ستظل Mercy Care خطتك في AHCCCS لجميع احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك.

إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات أو مزايا CRS الخاصة بك، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكن للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

مجالس الأعضاء

هل تريد العمل لدى لجنة Mercy Care؟ باب التوظيف مفتوح! نبحث عن أعضاء مهتمين، وأقرانهم، وشباب، وأفراد أسرة، وأصحاب مصلحة مجتمعية. يمكنك الاختيار من بين العديد من اللجان المختلفة. يلعب جميع أعضاء اللجان دورًا مهمًا في توجيه كيفية خدمتنا للمجتمع وكيفية تقديمنا للرعاية. ستساعدنا في التوصل إلى وسائل لتحسين الخدمات لأعضائنا.

لجنة الحوكمة

تتلقى آراء جميع اللجان الأخرى لتقييم أداء العقد. وتعمل على تنفيذ التوجه الاستراتيجي للمجلس.

لجنة دعم الأعضاء

تعمل كصوت العضو في تلقي خدمات الصحة الجسدية و/أو السلوكية. تناقش إمكانية الوصول إلى الخدمات وتقييم احتياجات البرنامج من وجهة نظر العضو.

الخدمات المناسبة من الناحية الثقافية واللغوية (CLAS)/الكفاءة الثقافية
تتأكد من تلبية معايير CLAS. وتحدد استراتيجيات الوصول لتعزيز إمكانية الوصول للخدمات للسكان المعرضين للخطر.

مجلس قيادة الشباب

تجلب الشباب من خلفيات متنوعة معًا للتحدث حول أمور الرعاية وفرص التوعية.

مجموعة عمل الرعاية البديلة والرعاية بالتبني ورعاية ذوي القربى

توفر إرشادات وخبرات حول الاحتياجات وطرق الاتصال للأسر الحاضنة/المتبنية/نظم القربان العائلية والمنازل الجماعية لتوفير خدمات الصحة السلوكية للأطفال المشاركين في رعاية الأطفال و/أو الذين تم تبنيهم.

إذا كنت مهتمًا بالانضمام إلى لجنة أو مجلس Mercy Care، يُرجى التواصل على البريد الإلكتروني oifateam@mercycares.org. يمكنك كذلك مراسلة مكتب OIFA التابع لـ Mercy Care على العنوان:

Attn: OIFA

Mercy Care Committees
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040

معلومات مهمة

الموافقات المسبقة

في بعض الحالات، قد يقرر طبيبك أن حالتك تتطلب خدمات خاصة. ترغب Mercy Care في معرفة هذه الحالات مسبقًا حتى نتمكن من تزويدك بالرعاية التي تحتاج إليها. قد تتطلب هذه الخدمات موافقة من Mercy Care قبل تنفيذها، وهو ما يعرف باسم "الموافقة المسبقة". قد تكون هناك أوقات لا يتوفر فيها لدى Mercy Care مقدم خدمات يستطيع علاج حالتك أو على مسافة معقولة من منزلك. لزيارة مقدم خدمات من خارج شبكة Mercy Care، ستحتاج إلى موافقة مسبقة معتمدة.

إليك كيفية عملها:

سيرسل طبيبك طلبًا إلى Mercy Care يشرح فيه حالتك والإجراءات التي يرغب في اتخاذها. إذا تمت الموافقة على الطلب، فسنخبر طبيبك بذلك. إذا رفض طلبك، فستتلقى إخطارًا مكتوبًا (يسمى إشعار قرار المزاي السلبي) في غضون 14 يومًا تقويميًا، يخبرك أن الطلب مرفوض وما يجب عليك فعله بعد ذلك. سيتضمن الإشعار رفض الطلب، بالإضافة إلى ما يجب القيام به بعد ذلك. إذا كان الطلب طارئًا، فستتلقى إخطارًا كتابيًا (إشعار قرار المزاي السلبي) في موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد استلام Mercy Care لطلب الموافقة المسبقة.

هناك أوقات قد تحتاج Mercy Care فيها إلى وقت إضافي لمراجعة طلبك. وإذا كانت هناك حاجة إلى التمديد، فسترسل لك Mercy Care إشعارًا بالبريد. يمكن أن تصل فترة التمديدات حتى 14 يومًا. إذا طلبنا تمديدًا، يمكنك تقديم شكوى (في ما يعرف أيضًا باسم "تظلم الأعضاء"). وسيوضح لك الخطاب حقوقك وكيف يمكنك تقديم شكوى.

إذا كان خطاب إشعار قرار المزاي السلبي لا يعالج مخاوفك بصورة كاملة، يمكنك التواصل مع الإدارة الطبية لـ AHCCCS على MedicalManagement@azahcccs.gov.

كيف تحدد Mercy Care الضرورة الملحة للطلبات:

الطلب الروتيني – طلب روتيني لخدمة ستتم مراجعتها خلال 14 يومًا. سترسل إليك إخطارًا مكتوبًا (يُعرف باسم إشعار قرار المزاي السلبي) في غضون 14 يومًا تقويميًا إذا تم رفض الطلب. سيخبرك الإشعار بما يجب القيام به بعد ذلك.

الطلب العاجل – يعتقد طبيبك أن حالتك ليست مهددة للحياة، ولكن ينبغي التعامل معها بسرعة للتأكد من أنها لا تتدهور. إذا بدت السجلات الطبية أو الخدمات المطلوبة عاجلة بالنسبة للمراجع الطبي لخطة Mercy Care، فسنعمل على تعجيل العملية القياسية. سوف تتلقى إخطارًا خطيًا (إشعار قرار المزايا السلبي) في موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد استلامنا لطلب التصريح إذا تم رفض الطلب. سيوضح هذا الخطاب ما يجب فعله بعد ذلك.

في بعض الأحيان، سوف نحتاج إلى مزيد من المعلومات من أجل اتخاذ قرارنا. إذا كانت هذه هي الحالة، فقد نحتاج إلى طلب تمديد يصل إلى 14 يومًا تقويميًا من طبيبك. إذا طلبنا فترة تمديد، فسنعلمك أنت وطبيبك بالمعلومات التي نحتاج إلى معرفتها لمساعدتنا في اتخاذ القرار. إذا لم نحصل على المعلومات الإضافية خلال فترة تصل إلى 14 يومًا، فقد يتم رفض طلب الحصول على الموافقة المسبقة.

إذا طلبنا تمديدًا أو قمنا بتغيير مستوى أهمية الطلب، فيحق لك تقديم ما يُعرف باسم تظلم الأعضاء (انظر "تظلمات الأعضاء" في هذا الكتيب). يُرجى إرسال طلب تظلمات الأعضاء إلى:

Mercy Care
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040

كيف نتخذ قرارنا بشأن طلبك؟

نقدم قائمة بالخدمات التي تتطلب الموافقة المسبقة على موقعنا الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية اتخاذ هذه القرارات، فاتصل بخدمات الأعضاء. يمكنهم تزويدك بقائمة المعايير التي تستخدمها Mercy Care لاتخاذ هذه القرارات. ولديك الحق في مراجعة هذه القائمة للاطلاع على كيفية اتخاذنا للقرارات.

إذا لم توافق Mercy Care على الخدمة بالكامل، فقد يكون أحد الأسباب التالية هو السبب:

- الخدمة ليست ميزة مشمولة بالتغطية.
- الخدمة غير ضرورية طبيًا.
- الخدمة تجريبية أو استقصائية.
- مقدم الخدمات غير موجود في شبكة مقدمي الخدمات من Mercy Care.
- لا تملك Mercy Care معلومات كافية لاتخاذ قرار.

عند اتخاذ إجراء ما، نلزم Mercy Care بإصدار إشعار قرار المزايا السلبي. (لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على قسم "إشعار قرار المزايا السلبي" لاحقًا في هذا الكتيب).

تصريحات الصيدلية

إذا قدم مقدم الخدمات طلبًا جديدًا للحصول على دواء، فسيتم اتخاذ قرار في موعد لا يتجاوز 24 ساعة منذ تلقينا لطلب الموافقة المسبقة. إذا كان الطلب يفترق إلى المعلومات الكافية لاتخاذ قرار بشأن الدواء، فسوف ترسل Mercy Care طلبًا للحصول على معلومات إضافية إلى مقدم الخدمات الخاص بك في موعد لا يتجاوز 24 ساعة منذ تلقينا الطلب. ستصدر Mercy Care قرارًا نهائيًا في موعد لا يتجاوز سبعة (7) أيام عمل من التاريخ الأولي للطلب.

قيود على حرية الاختيار من بين مقدمي الخدمات

على الرغم من أن Mercy Care قامت بتعيينك إلى PCP، إلا أنه لديك الحرية في اختيار مقدم الخدمات الخاص بك. **ينبغي أن تختار مقدم خدمات في الشبكة دائمًا.** إذا لم تجد مقدم خدمات في الشبكة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات التي يقدمها مقدم خدمات من خارج شبكة Mercy Care. وقد تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات غير المشمولة بالتغطية.

قد تتضمن أمثلة الخدمات غير المشمولة بالتغطية ما يلي:

1. خدمة لم يقدم بها أو يوافق عليها مقدم الخدمات الخاص بك.
2. خدمة غير مدرجة بأنها خدمة مشمولة بالتغطية في هذا الكتيب.
3. خدمة تتلقاها من مقدم خدمات خارج شبكة مقدمي الخدمات دون إحالة أو موافقة من Mercy Care.

مبالغ المشاركة في الدفع (أعضاء ACC-RBHA المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) أو لا يعانون منه)

قد يطلب من بعض الأفراد الذين يتلقون المزايا الصحية من خلال برنامج AHCCCS Medicaid دفع مبالغ المشاركة في الدفع لبعض من الخدمات الطبية التي يتلقونها.

*ملاحظة: تشير مبالغ المشاركة في الدفع المشار إليها في هذا القسم إلى مبالغ المشاركة في الدفع التي يتم احتسابها بموجب برنامج Medicaid (AHCCCS). وهذا لا يعني أن الشخص معفى من مبالغ المشاركة في الدفع بموجب برنامج Medicare.

في ما يلي الأشخاص غير المطالبين بدفع مبالغ المشاركة في الدفع على الإطلاق:

- الأطفال دون سن 19،
- والأشخاص الذين تثبت إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI)،
- وشخص معين مؤهل للحصول على برنامج خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS) عملاً بموجب A.A.C. الباب 9، الفصل 22، المادة 13،
- وأعضاء ACC و ACC-RBHA و CHP الذين يقيمون في مرافق الرعاية أو المرافق السكنية كدار المساعدة في المعيشة وذلك فقط حين تتطلب الحالة الطبية للعضو دخول المستشفى للعلاج. يقتصر الإعفاء من مبالغ المشاركة في الدفع بالنسبة للأعضاء على 90 يومًا فقط في السنة التعاقدية الواحدة،
- والأشخاص المسجلون في نظام الرعاية طويلة الأجل في أريزونا (ALTCS)،
- والأشخاص المؤهلون للاستفادة من برنامج Medicare،
- والأشخاص الذين يتلقون الرعاية في مرحلة الاحتضار،
- والأعضاء الهنود الأمريكيين الذين هم مستخدمون نشطون أو سابقون للخدمة الصحية الهندية، أو برامج الصحة القبلية التي تعمل بموجب القانون العام 638-93، أو برامج الصحة الهندية الحضرية،
- والأشخاص في برنامج علاج سرطان الثدي وعنق الرحم (BCCTP)،
- والأشخاص المستفيدين من قانون خدمات رعاية الطفل بموجب المادة IV-B على أساس كون المستفيد طفلاً في الرعاية البديلة أو تم تبنيه من معيل أو يتلقى مساعدة الرعاية البديلة بموجب المادة IV-E بغض النظر عن عمره،
- والحوامل وطوال فترة النفاس التالية للحمل،
- والأشخاص ضمن Adult Group (لوقت محدود**).

**ملاحظة: لفترة محدودة، الأشخاص المؤهلون ضمن Adult Group، غير ملزمين بدفع أي مبالغ للمشاركة في الدفع. يشمل أعضاء Adult Group الأشخاص الذين تم نقلهم من برنامج رعاية AHCCCS، وكذلك الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 19 و 64 عامًا، والذين لا يحق لهم الحصول على Medicare، وغير الحوامل، والذين يساوي دخلهم أو يقل عن 133% من مستوى الفقر الفيدرالي (FPL)، والذين لا يكونون مؤهلين لبرنامج AHCCCS، ضمن أي فئة أخرى. من المقرر مستقبلاً، دفع مبالغ المشاركة في الدفع من قبل الأشخاص ضمن Adult Group، من ذوي الدخل الأكثر من 106% من مستوى الفقر الفيدرالي. سيتم تبليغ الأعضاء عن أي تغييرات بخصوص مبالغ المشاركة في الدفع قبل حدوثها.

بالإضافة إلى ذلك، لا يتم فرض مبالغ المشاركة في الدفع مقابل الخدمات التالية لأي شخص:

- المكوث في المستشفى،
- وخدمات الطوارئ،
- وخدمات تنظيم الأسرة ومستلزماته،
- والرعاية الصحية المرتبطة بالحمل والرعاية الصحية لأي حالة طبية أخرى قد تضيف تعقيدات على الحمل، بما في ذلك علاج الامتناع عن التدخين بالنسبة للنساء الحوامل،
- والخدمات الوقائية، مثل الزيارات التفتقدية، ومسحات عنق الرحم، وتنظير القولون، وتصوير الثدي بالأشعة السينية، والتطعيمات،
- والخدمات الوقائية لمقدمي الخدمات،
- والخدمات المقدمة في قسم الطوارئ.

الأشخاص الملزمون بسداد مبالغ المشاركة في الدفع الاختيارية (ليست إلزامية)

- الأشخاص المؤهلون لنظام AHCCCS من خلال أي من البرامج أدناه قد يدفعون مبالغ مشاركة في الدفع بصورة ليست إلزامية، ما لم:
1. يحصلوا على إحدى الخدمات أعلاه التي لا يتم فرض مبلغ مشاركة في الدفع لها، أو
 2. يكونوا تابعين لإحدى المجموعات أعلاه، والتي لا يمكن سداد قيمة المشاركة في الدفع لها.

يطلق على مبالغ المشاركة في الدفع غير الإلزامية أيضًا مبالغ المشاركة في الدفع الاختيارية. إذا تعين على العضو سداد قيمة المشاركة في الدفع غير الإلزامية، فلن يستطيع مقدم الخدمات رفض تقديم الخدمة إذا أعلن العضو أنه غير قادر على سداد المشاركة في الدفع. قد يتعين على الأعضاء التابعين للبرامج التالية سداد قيمة المشاركة في الدفع غير الإلزامية عن طريق مقدمي الخدمات الخاصين بهم:

- برنامج AHCCCS للأسر التي لديها أطفال (1931)،
- التأمين الانتقالي للشباب الصغار (Young Adult Transitional Insurance (YATI))، الخاص بالشباب في دور الرعاية البديلة،
- برنامج مساعدة الدولة لتبني الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة (State Adoption Assistance for Special Needs Children) الذين يتم تبنيهم،
- متلقو دخل الضمان التكميلي (Supplemental Security Income (SSI))، من خلال إدارة الضمان الاجتماعي للأشخاص المكفوفين أو العاجزين بعمر 65 عامًا أو أكثر،
- المساعدة الطبية فقط من SSI (SSI MAO) للأشخاص المكفوفين أو العاجزين بعمر 65 عامًا أو أكثر،
- مجموعة (FTW) Freedom to Work.

اسأل طبيبك أو مقدم الخدمات عن أهليتك لمعرفة ما نوع مبالغ المشاركة في الدفع التي قد تفرض عليك. يمكنك أيضًا معرفة ذلك عبر الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care. يمكنك أيضًا الرجوع إلى موقع Mercy Care الإلكتروني لمزيد من المعلومات.

قد يتعين على أعضاء نظام AHCCCS المطالبين بسداد مبالغ المشاركة في الدفع غير الإلزامية سداد مبالغ المشاركة في الدفع غير الإلزامية التالية نظير الحصول على الخدمات الطبية:

مبالغ المشاركة في الدفع الاختيارية (غير الإلزامية) لقاء بعض الخدمات الطبية

مبلغ المشاركة في الدفع	الخدمة
\$2.30	الوصفات الطبية
\$2.30	خدمات العيادات الخارجية للعلاج الطبيعي والمهني وعلاج أمراض النطق
\$3.40	مراجعات الطبيب أو زيارات العيادات الخارجية الأخرى لمقدمي الخدمات لتقييم وإدارة رعايتك

سيطلب منك مقدمو الخدمات الطبية دفع هذه المبالغ ولكنهم لن يرفضوا خدمتك إذا لم تتمكن من الدفع. إذا كنت لا تستطيع تسديد حصتك من مبلغ المشاركة في الدفع، فأخبر طبيبك أو مقدم الخدمات الطبية بذلك وبأنك غير قادر على دفع المبلغ لكي لا يتم رفض تقديم الخدمات.

الأشخاص الملزمون بسداد مبالغ المشاركة في الدفع (الإلزامية)

بعض أعضاء AHCCCS مطالبون (أو ملزمون) بدفع حصص المشاركة في الدفع إذا كانوا يتلقون إحدى الخدمات المذكورة أعلاه والتي لا يمكن احتساب مبلغ المشاركة في الدفع مقابلها أو ما لم يكن العضو في واحدة من المجموعات المذكورة أعلاه والتي لا يمكن أن يتم تكليفهم فيها بدفع حصة المشاركة في الدفع. ينبغي على الأعضاء الملزمين بدفع مبالغ المشاركة في الدفع سداد المبلغ المترتب عليهم لكي يتم تقديم الخدمة لهم. يمكن لمقدمي الخدمات رفض تقديم الخدمات لهؤلاء الأعضاء في حالة عدم دفعهم مبالغ المشاركة في الدفع الإلزامية. يتم فرض مبالغ المشاركة في الدفع الإلزامية على الأشخاص في العائلات التي لديها أطفال والتي لم تعد مؤهلة بسبب الأرباح – المعروفة أيضًا باسم المساعدة الطبية الانتقالية (TMA).

ينبغي للأفراد البالغين في TMA دفع مبالغ المشاركة في الدفع المطلوبة (أو الإلزامية) لبعض الخدمات الطبية. إذا كنت حاليًا ضمن برنامج TMA، أو إذا أصبحت مؤهلاً للحصول على مزايا TMA في وقت لاحق، ستستلم إشعارًا من إدارة الأمن الاقتصادي (DES) أو نظام AHCCCS، لإخبارك بذلك. مبالغ المشاركة في الدفع لأعضاء TMA مدرجة أدناه.

مبالغ المشاركة في الدفع المطلوبة (الإلزامية) الخاصة بالأشخاص المستفيدين من مزايا المساعدة الطبية المؤقتة

مبلغ المشاركة في الدفع	الخدمة
\$2.30	الوصفات الطبية
\$4.00	مراجعات الطبيب أو زيارات العيادات الخارجية الأخرى لمقدمي الخدمات لتقييم وإدارة رعايتك
\$3.00	العلاج الطبيعي والمهني وعلاج أمراض النطق
\$3.00	العمليات غير الطارئة أو العمليات الجراحية الطوعية للمرضى الخارجيين

يمكن للصيادلة ومقدمي الخدمات الطبية رفض تقديم الخدمات إذا لم يتم دفع مبالغ المشاركة في الدفع.

حد 5% لكل مبالغ المشاركة في الدفع

المبلغ الإجمالي للمشاركة في الدفع لا يمكن أن يكون أكثر من 5% من إجمالي دخل الأسرة (قبل الضرائب والخصومات) خلال ربيع السنة (يناير/كانون الثاني إلى مارس/آذار، وأبريل/نيسان إلى يونيو/حزيران، ويوليو/تموز إلى سبتمبر/أيلول، وأكتوبر/تشرين الأول إلى ديسمبر/كانون الأول). ينطبق الحد 5% لكل من مبالغ المشاركة في الدفع الرمزية والإلزامية.

يتولى نظام AHCCCS مسؤولية تتبع مستويات المشاركة في الدفع المحددة لتحديد الأعضاء الذين بلغوا مستوى 5% من حد المشاركة في الدفع. إذا كنت تعتقد أن مجموع مبالغ المشاركة في الدفع التي قمت بدفعها قد تجاوزت نسبة 5% من إجمالي دخل أسرتك ربيع السنوي، ولم يتم إخبارك فعليًا بذلك من قبل AHCCCS، فيجب أن ترسل نسخًا من الإيصالات أو أي دليل آخر يثبت المبالغ التي دفعتها إلى AHCCCS, 801 E. Jefferson, Mail Drop 4600, Phoenix, Arizona 85034.

إذا كنت عضوًا في هذا البرنامج ولكن الظروف الخاصة بك قد تغيرت، فاتصل بمكتب DES المحلي لمنطقتك، واطلب منهم مراجعة أهليتك. ويمكن للأعضاء في أي وقت طلب إعادة تقييم نسبهم من الحد 5% إذا تغيرت ظروفهم.



لا يخضع الأعضاء المشخصون بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) لمبالغ المشاركة في الدفع مقابل خدمات Medicaid.



لا يخضع الأعضاء المسجلون في DDD لمبالغ المشاركة في الدفع مقابل خدمات Medicaid. سيقدر قسم DDD ما ستكون عليه حصتك من التكلفة بناءً على دخلك ونفقات معينة.

حصّة التكلفة و/أو الغرفة والإقامة الكاملة

سيقرر AHCCCS ما ستكون عليه حصتك من التكلفة (SOC) وستكون بناءً على دخلك ونفقات معينة. سيرسل لك إشعارًا يخبرك بالمبلغ إذا قرروا أن هناك تكلفة ستتحملها. إذا كنت تعيش في دار ترميز، فسُحَّصَ دار الترميز القيمة حصتك من التكلفة منك كل شهر. إذا كنت تعيش في مسكن إقامة بديل أو مرفق المساعدة في المعيشة، سيكون عليك دفع قيمة "الغرفة والإقامة الكاملة" إلى المرفق كل شهر. قد تسدد أيضًا حصّة من التكلفة التي حددها ALTCS. إذا كنت تتلقى الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS)، أو تعيش في منزل، أو مرفق المساعدة في المعيشة ويحدد AHCCCS أن عليك دفع حصّة من التكلفة، فإن Mercy Care سُحَّصَ الأموال منك أو من ممثلك.

الحصول على فواتير الخدمات

متى يجب عليك الدفع مقابل الخدمات؟

تحدث مع طبيبك حول خيارات الدفع قبل الحصول على أي خدمات للرعاية الصحية غير المشمولة بالتغطية. تذكر، إذا كنت تطلب خدمة ليست من ضمن المزايا المشمولة بالتغطية، وكنت قد وقعت وثيقة توافق بموجبها على التسديد مقابل الخدمة، سيكون لزامًا عليك دفع مبلغ الفاتورة.

ماذا لو تلقيت فاتورة بالخدمات؟

إذا استلمت فاتورة لخدمة مشمولة التغطية:

- لا تدفع الفاتورة بنفسك.
- اتصل بمقدم الخدمات فورًا.
- قدم له معلومات تأمينك الصحي وعنوان Mercy Care.

Mercy Care
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040

- إذا كنت لا تزال تتلقى فواتير بعد تقديم معلومات رعايتك الصحية لمقدم الخدمات، يرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care للحصول على مساعدة.

- أحياناً قد تكون مؤهلاً لمزايا مشمولة بالتغطية تعود إلى التاريخ الذي قدمت فيه على AHCCCS. إذا كنت بالفعل قد دفعت مقابل الخدمات خلال هذا الوقت، يجب عليك أن تطلب أولاً من مقدم الخدمات إرسال فاتورة إلى Mercy Care. ثم اطلب من مقدم الخدمات أن يسدد لك المبلغ. إذا رفض السداد لك، فقد تتمكن Mercy Care من مساعدتك. يمكنك إرسال إيصالاتك المدفوعة إلى خدمات الأعضاء في Mercy Care مع مذكرة تفصيلية تشرح فيها سبب قيامك بالسداد مقابل الخدمات. يتعين تلقي Mercy Care للإيصالات خلال 150 يوماً من تاريخ تلقيك للخدمة.
- يجب ألا تدفع مقابل الخدمات المشمولة بالتغطية أو الأدوية بعد انضمامك إلى Mercy Care.

برنامج الإعانة المالية لذوي الدخل المنخفض (LIS)

لدى إدارة الضمان الاجتماعي (SSA) برنامج الإعانة المالية لذوي الدخل المنخفض (LIS) الذي يساعد على دفع تكاليف ميزة الأدوية الموصوفة في الجزء D من Medicare. ويدفع هذا البرنامج، الذي يُسمى كذلك "بالمساعدة الإضافية"، كل أو جزء من القسط الشهري، والخصم السنوي، والتأمين المشترك. ومع ذلك، فإن برنامج "المساعدة الإضافية" لا يدفع مبالغ المشاركة في الدفع للأدوية الموصوفة في الجزء D من برنامج Medicare.

إذا كنت مسجلاً في كل من Medicare و AHCCCS، فليس عليك تقديم طلب للحصول على "مساعدة إضافية". ستلقى إشعاراً من مراكز خدمات Medicare و Medicaid (CMS) يخبرك أنك تحصل على "مساعدة إضافية" وليس عليك تقديم طلب.

إذا كنت مشتركاً في برنامج التوفير من Medicare (MSP)، ليس عليك تقديم طلب للحصول على "مساعدة إضافية". تتضمن برامج MSP ما يلي:

- مستفيد Medicare المؤهل (QMB) فقط.
- مستفيد Medicare ذا الدخل المنخفض (SLMB) فقط.
- الفرد المؤهل (QI-1).
- الأفراد ذوي الإعاقة والعاملون المؤهلون (QDWI).

ستلقى كذلك إشعاراً من CMS لإخبارك أنك تحصل على "مساعدة إضافية" وليس عليك تقديم طلب.

قد يتمكن أشخاص آخرون من الحصول على "المساعدة الإضافية". إذا كان دخلك دون 150% من مستوى الفقر الفيدرالي (FPL) وليس لديك AHCCCS أو برنامج MCS، عليك تقديم طلب للحصول على "مساعدة إضافية". يمكنك التقديم من خلال عدة طرق. لدى إدارة الضمان الاجتماعي (SSA) طلب ورقي باللغتين الإنجليزية والإسبانية. يمكنك ملء الطلب الورقي وإرساله بالبريد إلى إدارة الضمان الاجتماعي (SSA). كما يمكنك تقديم طلب عبر الاتصال على الرقم (TTY: 1-800-325-0778) (1-800-772-1213). وأخيراً يمكنك تقديم طلب عبر الإنترنت على موقع SSA الإلكتروني: www.ssa.gov. الطلبات على الإنترنت متوفرة بـ 14 لغة. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التقدم للحصول على "المساعدة الإضافية"، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم 602-263-3000 أو (TTY 711) 1-800-624-3879. ويمكن للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو (TTY 711) 1-800-564-5465.

التأمين الصحي الآخر

إذا كان لديك تأمين صحي آخر، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء وإخبارنا حتى نتأكد من العمل مع شركة التأمين الأخرى. في ما يلي بعض الأمور المهمة التي يجب أن تعرفها:

- قم دائماً بإعطاء الصيدليات والأطباء والمستشفيات معلومات التأمين الصحي الآخر الخاصة بك بالإضافة إلى معلومات Mercy Care.
- يسدد التأمين الصحي الآخر الذي لديك نفقات رعايتك الصحية أولاً. بعد أن يسدها، ستدفع Mercy Care نصيبها. اتصل بخدمات الأعضاء في Mercy Care، لتزويدهم بالاسم والعنوان ورقم الهاتف لمقدم خدمات التأمين الأساسي الخاص بك.
- اختر PCP يعمل مع كل من خططك الصحية إن أمكن. سيساعدنا ذلك على تنسيق التسديدات.
- إذا لم يكن طبيبك الآخر جزءاً من شبكة مقدمي الخدمات بخطة Mercy Care، فسيظل بإمكاننا مساعدتك في ما يتعلق بمبالغ المشاركة في الدفع للخدمات التي يغطيها نظام AHCCCS في حالة حصول طبيبك على رقم الموافقة المسبقة من Mercy Care لزيارته. سوف نسدد مبالغ المشاركة في الدفع لطبيبك.
- لا تدفع بنفسك مبالغ المشاركة في الدفع للتأمين الصحي الآخر الذي لديك. اطلب من طبيبك إرسال الفاتورة إلى Mercy Care بقيمة مبلغ المشاركة في الدفع.
- قبل تلقيك أي من خدمات الرعاية الصحية، قدم بطاقة الهوية الخاصة بك من AHCCCS للطبيب أو المستشفى وأخبرهم عن التأمين الصحي الآخر الذي لديك. هذا من شأنه أن يساعد طبيبك في معرفة الجهة التي عليه إرسال مطالباته إليها.
- إذا تعرضت لحادث واستلتمت العلاج اللازم لإصاباتك، يجب عليك تبليغ خدمات الأعضاء.
- تأكد من إخبار PCP كل أنواع خدمات الرعاية الصحية التي تتلقاها.

خدمات Medicare و Medicaid مزدوجة الأهلية

إذا كنت مشتركًا في Medicare، أو كنت مستفيد Medicare المؤهل (QMB) أو Medicare HMO، فسيتم الدفع مقابل خدماتك أولاً من قبلهم. تتكفل Mercy Care بالمشاركة في تكلفة الخدمات المشمولة بالتغطية في AHCCCS، وبعض الخدمات الطبية التي لا يغطيها AHCCCS. ستدفع Mercy Care حصتك من التأمين المشترك أو المبالغ المخصصة أو مبالغ المشاركة في الدفع إلى طبيبك. لا تدفع مبالغ المشاركة في الدفع بنفسك. اطلب من طبيبك إرسال فاتورته إلى Mercy Care لدفع هذه المبالغ.

يُرجى الملاحظة أنه إذا كنت عضوًا في Medicare، ستكون مسؤولاً عن مبالغ المشاركة في الدفع لصيدليتك مقابل للجزء D من Medicare. عدا حالات الطوارئ، إذا اخترت أن تذهب إلى مقدم خدمات آخر ليس أحد أطباء Mercy Care المعتمدين الموجودين في دليل مقدمي الخدمات، أو ليس في Medicare HMO، فستكون مسؤولاً عن دفع مبالغ التأمين المشترك، أو الخصومات أو مبالغ المشاركة في الدفع ضمن Medicare.

مع هذا، إذا كنت عضوًا في برنامج مستفيد Medicare المؤهل (QMB)، فقد تقوم Mercy Care بالدفع مقابل الخدمات التي لا يغطيها برنامج AHCCCS، أو من مقدم خدمات ليس جزءًا من شبكتنا.

إذا كانت لديك أسئلة، يُرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكن للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

الأعضاء ذوو الأهلية المزدوجة: الدفع مقابل الأدوية

لا يغطي برنامج Medicaid الأدوية المؤهلة لتغطيتها بموجب خطط الجزء D من برنامج Medicare. لا يقوم برنامج Medicaid بدفع مبالغ المشاركة في الدفع من Medicare أو الخصومات أو تقاسم التكلفة لأدوية الجزء D من برنامج Medicare باستثناء الأشخاص المشخصين بـ SMI. يغطي AHCCCS الأدوية التي يتم استثناءها من التغطية بموجب الجزء D من برنامج Medicare عندما تُعتبر هذه الأدوية المشمولة بالتغطية ضرورية طبيًا. الدواء المستثنى هو دواء غير مؤهل للتغطية بموجب الجزء D من برنامج Medicare. قد يغطي AHCCCS بعض الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية (OTC)، راجع قائمة الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية (OTC) من Mercy Care للحصول على قائمة بالمنتجات المتوفرة على موقعنا الإلكتروني على <https://www.mercycareaz.org> أو اتصل بخدمات الأعضاء لطلب نسخة مطبوعة.

للأعضاء المشخصين بـ SMI، ستغطي Mercy Care مبالغ المشاركة في الدفع المطبقة في الجزء D من برنامج Medicare، والخصومات، ومبالغ تقاسم التكلفة، والمدفوعات مقابل فجوة التغطية. ويغطي هذا الأدوية لعلاج تشخيصات الصحة السلوكية للأشخاص المؤهلين للتغطية الخاضعة للمادتين 19 و 21 وغير الخاضعة للمادتين 19 و 21 وتصنيف المرض العقلي الخطير (SMI) عند صرف الأدوية من صيدلية مسجلة لدى AHCCCS.



التصريحات

التصريحات الطبية

في بعض الحالات، قد يقرر طبيبك أن حالتك تتطلب خدمات خاصة. ستراجع Mercy Care هذه الخدمات وتوافق عليها قبل حصولك عليها للتأكد من حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها في الوقت المناسب. قد تتطلب هذه الخدمات موافقة من Mercy Care قبل تنفيذها، وهو ما يعرف باسم "الموافقة المسبقة".

إليك كيفية عملها:

يرسل طبيبك طلبًا إلى Mercy Care بالخدمات التي ستحتاج إليها وكيف تساعد حالتك. ستقوم Mercy Care بمراجعة هذه الخدمات والموافقة عليها قبل حصولك عليها. نريد التأكد من حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها - عندما تحتاج إليها. سنتلقى إخطارًا مكتوبًا (يسمى إشعار قرار المزايا السلبي) في غضون 14 يومًا تقويميًا يخبرك أن الطلب مرفوض وما يجب عليك فعله بعد ذلك. إذا كان الطلب عاجلاً، فستتلقى إخطارًا كتابيًا (إشعار قرار المزايا السلبي) خلال فترة لا تتجاوز 72 ساعة بعد أن نتلقى طلب الحصول على تصريح ما لم يكن التمديد ساريًا. إذا طلبنا تمديدًا، يمكنك تقديم تظلم عضو. وسيوضح لك الخطاب حقوقك وكيف يمكنك تقديم شكوى.

إذا كان خطاب إشعار قرار المزايا السلبي لا يعالج مخاوفك بصورة كاملة، يمكنك التواصل مع الإدارة الطبية لـ AHCCCS على MedicalManagement@azahcccs.gov.

كيف تحدد Mercy Care الضرورة الملحة للطلبات:

الرعاية الروتينية – إذا كان طبيبك يريد إجراء فحص شامل من أخصائي، فقد تحتاج إلى تنفيذ إجراء أو اختبار خاص. ستلقى إخطارًا كتابيًا (إشعار قرار المزايا السلبي) خلال 14 يومًا تقويميًا يخبرك ما إذا تم رفض الطلب، وما الذي يجب عليك فعله بعد ذلك.

الرعاية العاجلة – يرى طبيبك أن حالتك لا تُهدد الحياة، ولكن يجب معالجتها بسرعة لضمان عدم تدهورها. إذا بدت السجلات الطبية أو الخدمات المطلوبة، عاجلة بالنسبة للمراجع الطبي لخطة Mercy Care، فسنعمل على تعجيل العملية القياسية. ستلقى إخطارًا كتابيًا (يُعرف باسم إشعار قرار المزايا السلبي) خلال فترة لا تتجاوز 72 ساعة بعد أن نتلقى طلب الحصول على تصريح إذا تم رفض الطلب، وما الذي يجب عليك فعله بعد ذلك.

في بعض الأحيان، سوف نحتاج إلى مزيد من المعلومات من أجل اتخاذ قرارنا. إذا كانت هذه هي الحالة، فقد نحتاج إلى طلب تمديد يصل إلى 14 يومًا تقويميًا من طبيبك. إذا طلبنا فترة تمديد، فسنعلمك أنت وطبيبك بالمعلومات التي نحتاج إلى معرفتها لمساعدتنا في اتخاذ القرار. إذا لم نحصل على المعلومات الإضافية خلال فترة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا، فقد نرفض طلب الحصول على الموافقة المسبقة.

إذا طلبنا تمديدًا أو قمنا بتغيير مستوى أهمية الطلب، فيحق لك تقديم ما يُعرف باسم تظلم الأعضاء (انظر قسم "التظلمات والاستئنافات" في هذا الكتيب).

يُرجى إرسال طلب تظلمات الأعضاء إلى:

Mercy Care
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040

كيف نتخذ قرارنا بشأن طلبك؟

نقدم قائمة بالخدمات التي تتطلب الموافقة المسبقة على موقعنا الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية اتخاذ هذه القرارات، فاتصل بخدمات الأعضاء. يمكنهم تزويدك بقائمة المعايير التي تستخدمها Mercy Care لاتخاذ هذه القرارات. ولديك الحق في مراجعة هذه القائمة للاطلاع على كيفية اتخاذنا للقرارات.

في حال عدم موافقة Mercy Care على الخدمة بالكامل، فإنه قد يُتخذ أحد الإجراءات التالية:

- رفض أو تصريح محدود للخدمة التي طلبتها أو كان طبيبك قد طلبها لك.
- الرفض الكلي أو الجزئي للتسديد مقابل الخدمة.
- الفشل في تقديم الخدمات، بما في ذلك خدمات التدخل في أوقات الأزمات في الوقت المطلوب.
- عدم اتخاذ الإجراءات اللازمة ضمن الوقت المحدد للبت في التظلمات والاستئنافات.
- رفض طلب أحد أعضاء المناطق الريفية للحصول على خدمات من خارج الشبكة عندما تكون خطة Mercy Care هي الخطة الصحية الوحيدة في المنطقة.
- تقليص، أو تعليق أو إنهاء خدمة موجودة.

عند اتخاذ إجراء ما، تُلزم Mercy Care بإصدار إشعار قرار المزايا السلبي. (لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على قسم "إشعار قرار المزايا السلبي" لاحقًا في هذا الكتيب).

تصريحات الصيدلية

إذا قدم مقدم الخدمات الخاص بك طلبًا جديدًا للحصول على دواء يتطلب موافقة مسبقة، أو لم يكن مدرجًا في كتيب الوصفات أو كانت لديه قيود أخرى، فسيتم اتخاذ القرار في موعد لا يتجاوز 24 ساعة من تلقي طلب الموافقة المسبقة. إذا كان الطلب لا يحتوي على معلومات كافية لاتخاذ قرار بشأن الدواء، فسوف ترسل Mercy Care طلبًا للحصول على معلومات إضافية إلى مقدم الخدمات في موعد لا يتجاوز 24 ساعة من وقت استلامنا للطلب. ستصدر Mercy Care قرارًا نهائيًا في موعد لا يتجاوز سبعة أيام عمل من التاريخ الأولي للطلب.

إشعار قرار المزايا السلبي

- عندما لا تتم الموافقة على (رفض) إحدى الخدمات التي تتلقاها بالفعل أو التي طلبتها، فسنرسل إليك وإلى مقدم الخدمات إخطارًا كتابيًا يسمى إشعار قرار المزايا السلبي. وهناك أطر زمنية محددة تتلقى خلالها إشعار قرار المزايا السلبي.
- إذا قمت أنت أو مقدم الخدمات الخاص بك بتقديم طلب جديد للحصول على خدمة، فستتلقى إخطارًا في غضون 14 يومًا تقويميًا (إذا كان عاجلاً، فستتلقى الإخطار في غضون 72 ساعة بعد استلام طلب التصريح).
 - إذا تم تقليص الخدمة التي تتلقاها في الوقت الحالي أو تعليقها أو إنهاؤها، فستتلقى إشعار قرار المزايا السلبي قبل 10 أيام تقويمية من حدوث التغيير.

يتيح لك خطاب إشعار قرار المزايا السلبي معرفة:

- الإجراء الذي تم اتخاذه والسبب.
- حقك في تقديم الاستئناف وكيفية القيام به.
- حقك في طلب عقد جلسة استماع عادلة مع نظام AHCCCS وكيفية طلب ذلك.
- حقك في طلب اتخاذ قرار عاجل وكيفية طلب ذلك.
- حقك في طلب استمرار المزايا التي تحصل عليها خلال عملية الاستئناف وكيفية القيام بذلك ومتى قد تضطر إلى دفع تكاليف الخدمات.
- لديك الحق في طلب تمديد الوقت لتزودنا بالمعلومات لمساعدتنا في اتخاذ قرار.
- إذا تلقيت خطاب إشعار قرار المزايا السلبي الذي لا يخبرك بما طلبته أو ما قرناه أو سبب ذلك، يمكنك الاتصال بنا.
- سنراجع هذا الخطاب -وإذا لزم الأمر- سنرسل رسالة جديدة نشرح فيها بشكل أفضل الخدمات والإجراء المتخذ.

إذا كان خطاب إشعار قرار المزايا السلبي لا يعالج مخاوفك بصورة كاملة، يمكنك التواصل مع الإدارة الطبية لـ AHCCCS على MedicalManagement@azahcccs.gov.

لديك الحق في تلقي رد من Mercy Care في غضون 30 يومًا تقويميًا من طلبك للحصول على نسخة من السجلات. قد يكون الرد نسخة من السجل أو رفضًا كتابيًا. سيتضمن الرفض الكتابي سبب الرفض ومعلومات حول كيفية طلب مراجعة الرفض. يمكنك أن تطلب من خدمات الأعضاء إخبارك بكيفية اتخاذ Mercy Care لهذه القرارات. يمكنك أيضًا طلب إرسال نسخة من قائمة المعايير عبر البريد إليك من خدمات الأعضاء.

التظلمات والاستئنافات

الاستئنافات

إذا كنت لا توافق على قرارنا الموضح في خطاب إشعار قرار المزايا السلبي، فيحق لك طلب الاستئناف. الاستئناف هو إجراء رسمي يطلب منا مراجعة الطلب مرة أخرى وتأكيده ما إذا كان قرارنا الأصلي صحيحًا أم لا. وخلال هذه العملية، يمكنك تقديم معلومات أو مستندات إضافية ترى أنها ستدعم الوصول إلى قرار ونتيجة مختلفة.

ويمكنك أنت أو ممثلك أو مقدم الخدمات الذي يتصرف بموجب إذنك الكتابي طلب تقديم استئناف إلينا. إذا احتجت إلى مساعدة في تقديم استئنافك أو كانت لديك إعاقة في السمع أو احتجت إلى مترجم فوري أو ترغب في الحصول على المعلومات بتنسيق أو لغة بديلة، يرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). ويمكن للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

إذا قررت تقديم طلب استئناف، يجب تقديمه خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ خطاب إشعار قرار المزايا السلبي. يمكن تقديم طلب الاستئناف كتابيًا أو عبر الهاتف. لن نتخذ أي إجراءات انتقامية ضدك أو ضد مقدم خدماتك لتقديم طلب الاستئناف.

لتقديم طلب استئناف، يتعين عليك إرسال الطلب بالبريد أو عن طريق الاتصال أو إرساله بالفاكس باستخدام ما يلي:

Mercy Care
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
الهاتف: **602-586-1719** أو **1-866-386-5794**
الفاكس: **602-351-2300**

تتمتع أنت وممثلك المفوض بالحقوق التالية فيما يتعلق بالاستئناف:

- الحق في فحص محتويات ملف دعوى الاستئناف أثناء عملية الاستئناف.
- الحق في فحص كل الوثائق والسجلات التي ينظر فيها أثناء عملية الاستئناف والتي لا يحميها القانون من الإفصاح عنها.

طلب الاستئناف القياسي

عندما يصلنا طلب الاستئناف الذي قدمته، فسنرسل إليك خطابًا في غضون خمسة (5) أيام عمل. سيعلمك هذا الخطاب بأننا استلمنا طلبك للاستئناف وكيف بإمكانك تزويدنا بمزيد من المعلومات. إذا كنت تستأنف بشأن خدمات ترغب في استمرار تقديمها أثناء مراجعة حالتك، يجب عليك تقديم استئناف في موعد لا يتجاوز 10 أيام عمل من تاريخ خطاب إشعار قرار المزايا السليبي.

في معظم الحالات، سنبت في الاستئناف خلال 30 يومًا تقويميًا. في بعض الأحيان، قد نحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار. عندما يحدث هذا ونعتقد أنه في مصلحتك الفضلى، فسنطلب تمديدًا للاستئناف الذي قدمته. يسمح التمديد لمدة 14 يومًا تقويميًا إضافيًا لإكمال مراجعتنا واتخاذ قرار. إذا طلبنا تمديدًا، فسنرسل لك بالبريد إشعارًا كتابيًا يوضح ذلك ويخبرك بالمعلومات التي لا زلنا بحاجة إليها. إذا طلبنا تمديدًا، يمكنك تقديم تظلم عضو. وسيوضح لك الخطاب حقوقك وكيف يمكنك تقديم شكوى. إذا لم نحصل على المعلومات الإضافية خلال هذا الإطار الزمني، فقد نرفض الاستئناف. ويمكنك أيضًا طلب التمديد لمدة 14 يومًا تقويميًا إذا كنت تحتاج إلى وقت إضافي لجمع المعلومات للاستئناف.

بمجرد الانتهاء من مراجعة طلب الاستئناف سنرسل لك خطابًا بقرارنا. يخبرك الخطاب بقرارنا ويشرح الطريقة التي تم اتخاذها بها. إذا رفضنا طلبك للاستئناف، يمكنك أن تطلب من AHCCCS مراجعة قرارنا من خلال جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. يمكنك طلب هذه الخطوة التالية باتباع التوجيهات التي نوفرها في الخطاب المعني بالقرار. لديك 90 يومًا تقويميًا من تاريخ خطاب رفض الاستئناف لطلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.

إذا طلبت عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية، فستتلقى معلومات من AHCCCS بشأن ما يجب عليك القيام به. سنرسل ملف الاستئناف والوثائق ذات الصلة إلى AHCCCS في مكتب الخدمات القانونية الإدارية.

بعد جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، سيخذ AHCCCS القرار. وإذا وجد أن قرارنا لرفض استئنافك كان صحيحًا، فقد تكون مسؤولاً عن الدفع مقابل الخدمات التي تلقيتها خلال مراجعة الاستئناف الذي قدمته. إذا قرر برنامج AHCCCS أن قرارنا بخصوص استئنافك كان غير صحيح، فإننا سنعتمد الخدمات ونوفرها على الفور.

طلب قرار عاجل

يمكنك أنت أو من يمثلك طلب اتخاذ قرار عاجل لطلبك للاستئناف إذا كنت تعتقد أن المهلة الزمنية لاتخاذ قرار قياسي قد تعرض حياتك للخطر، أو تهدد صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك اليومية إلى أفضل مدى ممكن أو الحفاظ على هذه الوظائف أو استعادتها. قد نطلب منك إرسال الوثائق الداعمة إلينا من مقدم خدماتك. إذا وافق مقدم الخدمات، فسنقوم بتعجيل اتخاذ قرار بشأن طلبك للاستئناف. سنقوم أيضًا بتعجيل اتخاذ قرار بشأن طلبك للاستئناف تلقائيًا إذا كنا نعتقد أن اتباع عملية القرار القياسي قد يعرض حياتك أو صحتك للخطر.

إذا قررنا ألا نعجل قرار طلبك للاستئناف، فإننا سنخطرك على الفور. سنحاول الاتصال بك وسنرسل إليك إشعارًا كتابيًا بالبريد خلال يومين (2) تقويميين يوضح هذه النتيجة. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على "طلب الاستئناف القياسي" في هذا الكتيب. إذا قمنا بتغيير مدى إلحاح طلبك للاستئناف من معجل إلى قياسي، يمكنك تقديم تظلم الأعضاء. سنشرح ذلك عند الاتصال بك. وسنقوم بتضمين معلومات حول كيفية تقديم تظلم الأعضاء في الخطاب الذي نرسله إليك بالبريد.

وعندما نعجل اتخاذ قرار بشأن طلب الاستئناف الذي قدمته، فإننا سنبت فيه خلال 72 ساعة. في بعض الأحيان، قد نحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار. عندما يحدث هذا ونعتقد أنه في مصلحتك الفضلى، سنطلب تمديد استئنافك. يسمح التمديد لمدة 14 يومًا تقويميًا إضافيًا لإكمال مراجعتنا واتخاذ قرار. إذا طلبنا تمديدًا، فسنرسل إليك إشعارًا كتابيًا بالبريد يشرح ذلك ونخبرك بالمعلومات التي لا زلنا بحاجة إليها. إذا لم نحصل على المعلومات الإضافية خلال هذا الإطار الزمني، فقد نرفض الاستئناف. ويمكنك أيضًا طلب التمديد لمدة 14 يومًا تقويميًا إذا كنت تحتاج إلى وقت إضافي لجمع المعلومات للاستئناف.

بمجرد الانتهاء من مراجعة طلبك للاستئناف، سنرسل إليك خطابًا بقرارنا. يخبرك الخطاب بقرارنا ويشرح طريقة اتخاذها. إذا رفضنا طلبك للاستئناف، يمكنك أن تطلب من AHCCCS مراجعة قرارنا من خلال جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. يمكنك طلب هذه الخطوة التالية باتباع التوجيهات التي نوفرها في الخطاب المعني بالقرار. لديك 90 يومًا تقويميًا من تاريخ خطاب رفض الاستئناف لطلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.

إذا طلبت عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية، فستتلقى معلومات من AHCCCS بشأن ما يجب عليك القيام به. سنرسل ملف الاستئناف والوثائق ذات الصلة إلى AHCCCS في مكتب الخدمات القانونية الإدارية.

بعد جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، سيخذ AHCCCS القرار. وإذا وجد أن قرارنا لرفض استئنافك كان صحيحًا، فقد تكون مسؤولاً عن الدفع مقابل الخدمات التي تلقيتها خلال مراجعة الاستئناف الذي قدمته. إذا قرر برنامج AHCCCS أن قرارنا بخصوص استئنافك كان غير صحيح، فإننا سنعتمد الخدمات ونوفرها على الفور.

نصائح سريعة بشأن رفض أو تقليل أو تعليق أو إنهاء الخدمات والاستئنافات

- ستحصل على خطاب (إشعار قرار المزايا السليبي) عند رفض الخدمة أو تغييرها.
- إذا أردت طلب مراجعة (استئناف) لإجراء خاص بخطة Mercy Care، فاتبع التوجيهات الواردة في خطاب الإخطار.
- لكي تطلب استمرار الخدمات، يجب تقديم طلب استئناف في موعد لا يتجاوز 10 أيام من تاريخ خطاب الإخطار الذي استلمته، أو خلال الإطار الزمني المذكور في خطاب الإخطار.

إذا كان خطاب إشعار قرار المزايا السليبي لا يعالج مخاوفك بصورة كاملة، يمكنك التواصل مع الإدارة الطبية لـ AHCCCS على MedicalManagement@azahcccs.gov.

تظلمات واستئنافات أعضاء AHCCCS المؤهلون بموجب المادتين 19 و 21

تظلمات الأعضاء

تظلم الأعضاء هو أي تعبير عن الاستياء فيما يتعلق بتقديم الرعاية الصحية الخاصة بك ولا يعرف بأنه استئناف. ويُعرف تظلم الأعضاء أيضًا باسم "شكوى". قد تساورك المخاوف إزاء طبيب أو تشعر بأن طاقم العمل بالعيادة يعاملونك بشكل سيء. قد تكون تلقيت فاتورة من أخصائي أو واجهت صعوبة في الوصول إلى شركة النقل للعودة إلى المنزل. قد يقصر مقدم الخدمات في توفير الخدمات، ومنها خدمات التدخل في أوقات الأزمات، في الوقت المناسب. وقد يتضمن تظلم الأعضاء مخاوف تساورك بشأن جودة الرعاية الطبية المقدمة لك. يُرجى إخبارنا إذا ساورتك مخاوف كهذه أو إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في مشكلة أخرى.

تتمثل أسرع طريقة للإبلاغ عن تظلم الأعضاء في الاتصال بقسم أنظمة التظلمات في Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً على الرقم **602-586-1719** أو (TTY 711) **1-866-386-5794**. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء إذا كنت بحاجة للمساعدة في تقديم تظلمك، أو تعاني من ضعف في السمع، أو تحتاج إلى مترجم فوري أو ترغب في توفير المعلومات بتنسيق أو لغة بديلة.

سيقوم الممثل بتوثيق تظلم الأعضاء الخاص بك. من الضروري توفير أكبر قدر ممكن من التفاصيل. سيشرح الممثل عملية قرار تظلم الأعضاء ويحجب عن أي أسئلة قد تراودك. قد نحتاج أيضًا إلى معاودة الاتصال بك لتوفير التحديثات أو طلب المزيد من المعلومات. نريد التأكد من حصولك على الرعاية والخدمات التي تحتاج إليها.

إذا كنت تفضل تقديم تظلمك كتابيًا، يُرجى إرسال شكواك إلى:

Mercy Care
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040

لن يؤثر تقديم تظلم الأعضاء على رعايتك الصحية المستقبلية أو توافر الخدمات. نرغب في التعرف على المخاوف التي تساورك حتى نتتمكن من تحسين الخدمات التي نقدمها.

- إذا قدمت تظلمك كتابيًا، فسنرسل إليك خطابًا في غضون خمسة (5) أيام عمل. يقر الخطاب باستلامنا لتظلم العضو ويشرح كيف سيتم إخطارك بالقرار.
- إذا تضمن تظلمك مخاوف من جودة الرعاية أو العلاج الطبي الذي تحصل عليه، فسنرسل الحالة إلى قسم إدارة الجودة التابع لنا.
- عندما يتعذر علينا تسوية تظلم الأعضاء الخاص بك على الفور، سنخبرك ونشرح لك الخطوات التالية. خلال التحقيق الذي نجره، سنعمل مع الأقسام الأخرى في Mercy Care إلى جانب مقدم (مقدمي) خدمات الرعاية الصحية.
- قد نحتاج إلى التحدث معك مرة أخرى أثناء تحقيقنا. فقد نطرح عليك أسئلة إضافية أو قد نرغب في التأكد من تلبية احتياجاتك على الفور.
- بمجرد اكتمال مراجعة تظلمك، سنخبرك بالقرار.

- وإذا تمت مراجعة تظلمك من قبل قسم إدارة الجودة التابع لنا، فستتلقى القرار مكتوبًا.
- بالنسبة إلى الحالات الأخرى، سنتصل بك ونوضح القرار الخاص بتظلم الأعضاء الخاص بك. إذا لم تتمكن من الوصول إليك، فسنرسل القرار كتابيًا.
- نحن ملتزمون بحل أي مخاوف تساورك في أسرع وقت ممكن وفي مدة لا تزيد عن 90 يومًا من تاريخ تقديم تظلمك.

يلتزم نظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS) بضمان توفر رعاية صحة سلوكية عالية الجودة في الوقت المناسب. إذا كانت لا تزال لديك أسئلة أو كنت تواجه صعوبات في الوصول إلى الخدمات، يُرجى الاتصال بفريق القرارات السريرية في AHCCCS على الرقم **602-364-4558** أو **1-800-867-5808**. يمكنك أيضًا إرسال المخاوف المتعلقة بجودة الرعاية عبر البريد الإلكتروني على **CQM@azahcccs.gov**.

المخاوف المتعلقة بجودة الرعاية (QOC)

- يمكنك أنت/صانعو قرار الرعاية الصحية (HCDMs) أو ممثلك المعين إرسال المخاوف التي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر:
- أ. عدم القدرة على تلقي خدمات الرعاية الصحية
 - ب. مخاوف بشأن جودة الرعاية (QOC) المقدمة
 - ج. مشكلات مع مقدمي الرعاية الصحية
 - د. مشكلات تتعلق بالخطط الصحية
 - هـ. الحصول على الخدمات في الوقت المناسب

لتقديم طلب QOC، يتعين عليك إرسال الطلب بالبريد أو عن طريق الاتصال أو إرساله بالفاكس باستخدام ما يلي:

Mercy Care
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
الهاتف: **602-586-1719** أو **1-866-386-5794**
الفاكس: **602-351-2300**

استثناءات أعضاء AHCCCS المؤهلين بموجب المادتين 19 و 21

إذا كنت مؤهلاً لبرنامج AHCCCS بموجب المادتين 19 و 21، فلديك الحق في طلب مراجعة ما يلي:

- الرفض أو الموافقة المحدودة على خدمة طلبها مقدم الخدمات أو الفريق السريري.
- تقليص، أو تعليق أو إنهاء خدمة كنت تتلقاها.
- الرفض الكلي أو الجزئي للدفع مقابل خدمة.
- الفشل في تقديم الخدمات في الوقت المحدد.
- الإخفاق في التصرف في الأطر الزمنية لقرار الاستئناف أو الشكوى.
- رفض طلب للخدمات من خارج شبكة مقدمي الخدمات حين لا تتوفر الخدمات ضمن شبكة مقدمي الخدمات.

ماذا يحدث بعد أن أقدم استئنافًا؟

كجزء من إجراءات الاستئناف، لديك الحق في تقديم أدلة تدعم طلبك للاستئناف. يمكنك تقديم الدليل إلى Mercy Care كتابيًا. للتحضير للاستئناف، يُمكنك مراجعة ملف حالتك، والسجلات الطبية والوثائق والسجلات الأخرى التي يُمكن استخدامها قبل وخلال عملية الاستئناف إذا كانت الوثائق غير محمية من الإفصاح عنها بموجب القانون. إذا رغبت في مراجعة هذه الوثائق، فاتصل بمقدم الخدمات الخاص بك أو Mercy Care بهذا الشأن. سيستخدم الدليل الذي تقدمه إلى Mercy Care عند إصدار القرار النهائي للاستئناف. يمكنك الاتصال بقسم نظام التظلمات في Mercy Care على الرقم **602-586-1719** أو (TTY 711) **866-386-5794**.

كيف يتم البت في طلب الاستئناف الذي قدمته؟

يجب على Mercy Care إعطائك قرارًا يدعي بإشعار قرار الاستئناف، عبر البريد المعتمد خلال 30 يومًا تقويميًا من تلقي طلبك للاستئناف بالنسبة للاستئنافات القياسية، أو في فترة أقصاها 72 ساعة للاستئنافات المعجلة. إشعار قرار الاستئناف عبارة عن خطاب مكتوب يطلعك على نتائج طلبك للاستئناف.

يمكن تمديد الأطر الزمنية التي ينبغي على Mercy Care إعطائك إشعار قرار الاستئناف فيها حتى 14 يومًا تقويميًا. يمكنك أنت أو Mercy Care طلب المزيد من الوقت بهدف جمع المزيد من المعلومات. إذا طلبت Mercy Care المزيد من الوقت، فسنعطى إشعارًا مكتوبًا يشرح سبب التأخير.

سيُطلعك إشعار قرار الاستئناف على ما يلي:

- نتائج عملية الاستئناف.
- تاريخ إكمال عملية الاستئناف.

إذا تم رفض طلب الاستئناف الخاص بك كلياً أو جزئياً، سيُطلعك إشعار قرار الاستئناف أيضاً على:

- كيف يمكنك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.
- كيفية طلب استمرار الخدمات خلال عملية جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، إن انطبق ذلك.
- سبب رفض طلب الاستئناف الخاص بك والأساس القانوني لقرار رفض الاستئناف.
- أنه ربما عليك الدفع للخدمات التي تتلقاها خلال عملية جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية إذا تم رفض الاستئناف في جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.

ماذا إن لم أكن راضياً عن نتائج طلب الاستئناف الخاص بي؟

بإمكانك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا لم تكن راضياً عن نتائج الاستئناف. إذا تم تعجيل طلبك للاستئناف، يمكنك طلب جلسة استماع عادلة معجلة على مستوى الولاية. لديك الحق في أن يرافقك ممثل تختاره لمساعدتك في جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.

كيف يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

عليك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية كتابياً خلال 90 يوماً تقويمياً من الحصول على إشعار قرار الاستئناف. يتضمن ذلك الطلبات القياسية والمعجلة لجلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. ينبغي إرسال طلبات جلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية بالنسبة للقرارات الصادرة بواسطة Mercy Care بالبريد إلى:

Mercy Care
Attn: Hearing Coordinator
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040

ستكون التعليمات الخاصة باستئناف قرار صادر من AHCCCS في إشعار قرار الاستئناف.

ما إجراءات جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الخاصة بي؟

ستحصل على إشعار جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية قبل 30 يوماً على الأقل من موعد الجلسة. إن إشعار جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية هو خطاب مكتوب يخبرك بما يلي:

- وقت ومكان وطبيعة جلسة الاستماع.
- سبب جلسة الاستماع.
- الهيئة القانونية والقضائية التي تطلب جلسة الاستماع.
- القوانين المحددة المتعلقة بجلسة الاستماع.

كيف يتم حل جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الخاصة بي؟

لجلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية القياسية، ستلقى قراراً كتابياً من مدير AHCCCS في موعد أقصاه 90 يوماً بعد تقديم طلب الاستئناف الخاص بك لأول مرة. لا تتضمن فترة الـ 90 يوماً هذه ما يلي:

- أي تمديدات للأطر الزمنية التي طلبتها
- عدد الأيام بين تاريخ استلامك لإشعار قرار الاستئناف وتاريخ تقديمك لطلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية

سيخبرك قرار مدير AHCCCS بنتيجة جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية والقرار النهائي بشأن خدماتك.

بالنسبة لجلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية العاجلة، ستلقى قراراً مكتوباً من مدير AHCCCS خلال ثلاثة (3) أيام عمل بعد تاريخ استلام AHCCCS ملف قضيتك ومعلومات طلب الاستئناف من Mercy Care. كما سيحاول مسؤولو AHCCCS الاتصال بك لإخطارك بقرار مدير AHCCCS.

هل ستستمر خدماتي خلال عملية الاستئناف/جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية؟

بإمكانك طلب استمرار الخدمات التي كنت تتلقاها بالفعل خلال عملية الاستئناف أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. إذا أردت الاستمرار في الحصول على الخدمات نفسها، يجب أن تطلب استمرار خدماتك كتابيًا في غضون 10 أيام تقويمية من تاريخ خطاب القرار. إذا كانت نتيجة الاستئناف أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية هي الموافقة مع الإجراء على إنهاء أو تخفيض خدماتك، فقد تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات التي يتم تلقيها خلال الاستئناف أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.



التظلم/طلب التحقيق لأعضاء DD

يحق للعضو المسجل في DDD التمتع بحقوق واسعة النطاق، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- الحق في عدم التعرض لسوء المعاملة والإساءة.
- الحق في خطة تلقي خدمة مكتوبة قد تشمل إدارة الحالة، وخدمات الأزمات، ودعم الأقران، ودعم الأسرة، والأدوية وخدمات المرضى بالمستشفى/العيادات الخارجية.
- الحق في الموافقة على العلاج أو رفضه ما لم يكن بأمر من المحكمة أو الوصاية.
- الحق في مراجعة السجلات الطبية ما لم يحدد الطبيب أنه ليس في مصلحة العضو.

التظلم هو طلب للتحقيق في ما إذا كانت انتهكت حقوق أحد الأعضاء أم لا. يمكن لأي شخص تقديم هذا الطلب ولكن يجب تقديمه خلال 12 شهرًا من تاريخ الحادث. من المهم تقديم جميع التفاصيل، مثل الأحداث وأسماء الأفراد المعنيين والمناصب والوكالات والتواريخ. من المهم أيضًا التركيز على الحقائق وتضمين القرار الذي تريده. يمكنك طلب تظلم شفهيًا عن طريق التواصل مع Mercy Care. إذا كنت ترغب في تقديم تظلم كتابي، يُرجى إرسال طلبك بالبريد إلى Mercy Care إلى العنوان الموضح في هذا القسم.

إذا احتجت إلى مساعدة في كتابة تظلمك، فتواصل مع مقدم خدمة الصحة السلوكية أو مكتب حقوق الإنسان (OHR) التابع لـ AHCCCS على الرقم **1-800-421-2124**. إذا احتجت إلى وثائق لدعم التظلم الذي تُقدمه، مثل التقارير الطبية أو خطط الخدمة الفردية، فلديك الحق في طلب هذه السجلات.

يُحقق AHCCCS في التظلمات المقدمة بخصوص الإساءة الجسدية أو الاعتداء الجنسي أو وفاة شخص. لتقديم تظلم بخصوص الإساءة الجسدية أو الاعتداء الجنسي أو وفاة شخص، تواصل مع:

مكتب المستشار العام التابع لـ AHCCCS (Office of the General Counsel)

801 E. Jefferson

MD 6200

Phoenix, AZ 85034

الهاتف: **602-364-4575**

الفاكس: **602-364-4591**

يمكن للأشخاص الذين يعانون من الصمم أو صعوبة السمع الاتصال بخدمة ترحيل الاتصالات بولاية أريزونا على الرقم **711** أو **1-800-367-8939** للمساعدة في الاتصال بـ AHCCCS.

إذا قدمت تظلمًا/طلبًا للتحقيق، فلن تتأثر جودة الرعاية التي تحصل عليها.

يلتزم نظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS) بضمان توفير رعاية صحة سلوكية عالية الجودة في الوقت المناسب. إذا كانت لا تزال لديك أسئلة أو كنت تواجه صعوبات في الوصول إلى الخدمات، يُرجى الاتصال بفريق القرارات السريية في AHCCCS على الرقم **602-364-4558** أو **1-800-867-5808**. يمكنك أيضًا إرسال المخاوف المتعلقة بجودة الرعاية عبر البريد الإلكتروني على **.CQM@azahcccs.gov**.

قد يقدم أعضاء DD والرعاية الكاملة الذين تلقوا خدمات التدخل في أوقات الأزمات في وسط أريزونا تظلمًا، أو استئنافًا أو طلبًا لإجراء جلسة استماع عادلة للحصول على خدمات التدخل في أوقات الأزمات باتباع الخطوات الواردة أعلاه.



يمكن أن يتواصل أعضاء DD في جنوب أو شمال أريزونا إحدى الخطط الصحية التالية:

منطقة الخدمات	الخطط الصحية المتعاقدة بموجب اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية	نوع جهة الاتصال ورقم الهاتف
وسط أريزونا	Mercy Care	رقم هاتف خدمات العملاء: 1-866-386-5794 (TTY 711) أو 602-586-1719 خط الأزمات: 1-800-631-1314 خط الأزمات الخاص بالصحة السلوكية في أريزونا: 1-844-534-4673
جنوب أريزونا	Arizona Complete Health	رقم هاتف خدمات العملاء: 1-888-788-4408 (TTY 711) خط الأزمات: 1-866-495-6735 خط الأزمات الخاص بالصحة السلوكية في أريزونا: 1-844-534-4673
شمال أريزونا	Care 1st	رقم هاتف خدمات العملاء: 1-800-640-2123 (TTY 711) أو 1-800-842-4681 خط الأزمات: 1-877-756-4090 خط الأزمات الخاص بالصحة السلوكية في أريزونا: 1-844-534-4673

استئنافات الأعضاء المصابين بمرض عقلي خطير (SMI)

المرض العقلي الخطير (SMI) هو اضطراب عقلي لدى الأشخاص بعمر 18 عامًا أو أكثر من ذلك وهو حاد ومتواصل. ستحدد خدمات التدخل في أوقات الأزمات والخدمات الإنسانية من Solari، وهي مقدم خدمات أكرم عقدًا مع خطة Mercy Care، المرض العقلي الخطير بموجب إحالة أو طلب. بإمكان الأعضاء الذين يطلبون تشخيص إصابتهم بمرض عقلي خطير والأشخاص الذين تحدد إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) استئناف نتيجة تصنيف الإصابة بمرض عقلي خطير.

سترسل إليك Solari خطابًا عبر البريد لإعلامك بالقرار النهائي بشأن قرار SMI الخاص بك. يسمى هذا الخطاب بإشعار القرار. سيتضمن الخطاب معلومات حول حقوقك وكيفية تقديم طلب استئناف على القرار. إذا كنت لا توافق على نتائج قرار أهلية SMI، يمكنك تقديم طلب للاستئناف. لتقديم طلب استئناف، يمكنك الاتصال بـ Solari على الرقم **1-855-832-2866**.

يمكن أيضًا للأعضاء المشخصين بمرض عقلي خطير (SMI) استئناف القرارات السلبية التالية:

- الأهلية الأولية لخدمات المرض العقلي الخطير (SMI).
- قرار بخصوص الرسوم أو الإعفاءات.
- تقرير التقييم والخدمات الموصى بها في خطة الخدمة أو العلاج الفردي أو خطة الخروج من المستشفى.
- رفض أي خدمة تكون مشمولة بالتغطية أو تقلبها أو تعليقها أو إيقافها، وتكون ممولة من أموال غير خاضعة للمادتين 19 و21.
- القدرة على اتخاذ القرارات أو الحاجة إلى وصاية أو أي خدمات حماية أخرى أو الحاجة إلى مساعدة خاصة.
- قرار بأن العضو لم يعد مؤهلاً لخدمات SMI.
- قرار PASRR في سياق الفحص السابق لدخول المستشفى أو مراجعة الإقامة السنوية، ما قد يضر بالعضو المعني.

لتقديم طلب الاستئناف، عليك الاتصال أو إرسال خطاب إلى:

Mercy Care
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
1-866-386-5794 أو **602-586-1719**
الفاكس: **602-351-2300**

إذا قَدِّمت طلبًا للاستئناف¹، فستتلقى إشعارًا كتابيًا باستلام طلبك للاستئناف في غضون 5 أيام عمل من تاريخ استلام Mercy Care له. ستجتمع بصورة غير رسمية مع Mercy Care خلال سبعة (7) أيام عمل من تاريخ تقديم الاستئناف.

يُعقد الاجتماع غير الرسمي في الزمان والمكان المناسبين لك. لك الحق أن يكون معك ممثل معين من اختيارك لمساعدتك في الاجتماع. سيتم إبلاغك أنت وأي مشاركين آخرين عن زمان ومكان الاجتماع كتابيًا قبل يومين (2) على الأقل من الاجتماع. يُمكنك المشاركة في الاجتماع عبر الهاتف.

للاستئناف الذي يلزم تعجيله، ستتلقى إشعارًا كتابيًا باستلام الاستئناف الذي قدمته خلال يوم عمل واحد (1) من استلام Mercy Care له، وينبغي عقد الاجتماع غير الرسمي خلال يومي (2) عمل من تاريخ تقديم الاستئناف.

إذا تم اتخاذ قرار حول الاستئناف بشكل يرضيك في الاجتماع غير الرسمي، فستتلقى إشعارًا كتابيًا يصف سبب الاستئناف والقضايا المرتبطة والقرار المتخذ وتاريخ تطبيق القرار.

إذا لم يُتخذ قرار حول الاستئناف خلال الاجتماع غير الرسمي، فستمثل الخطوة التالية في عقد اجتماع غير رسمي ثانٍ مع AHCCCS. يُمكنك التنازل عن الاجتماع غير الرسمي من المستوى الثاني والانتقال إلى جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. وإذا تنازلت عن عقد المؤتمر غير الرسمي من المستوى الثاني مع AHCCCS، فإن Mercy Care ستساعدك في تقديم طلب لعقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية في نهاية اجتماع Mercy Care غير الرسمي.

إذا لم يتم التوصل إلى قرار للاستئناف خلال الاجتماع غير الرسمي الثاني مع AHCCCS، فستُزود بالمعلومات التي ستبين لك كيفية الحصول على جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. يتولى مكتب التظلمات والاستئنافات في AHCCCS التعامل مع طلبات عقد جلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية عند نهاية الاجتماعات غير الرسمية من المستوى الثاني.

إذا قَدِّمت استئنافًا فسوف تستمر في الحصول على أي خدماتٍ كانت تُقدم إليك مسبقًا ما لم:

- يقرر طبيب مؤهل أن تقليص الخدمات أو إنهاءها أفضل لك،
- أو توافق كتابيًا على تقليص الخدمات أو إنهاؤها.

إذا لم يُبت في الاستئناف لصالحك، فقد تطلب Mercy Care منك دفع تكاليف الخدمات التي تلقيتها خلال عملية الاستئناف.

إذا كنت لا تزال أنت أو ممثلك لا تفهم خطاب إقرار المزاي السليبي، فيحق لك الاتصال بالإدارة الطبية لـ AHCCCS على

MedicalManagement@azahcccs.gov

1 لا يمكن للأشخاص المشخصين بمرض عقلي خطير استئناف قرار برفض أو تعليق أو إنهاء خدمات لم تعد متوفرة بسبب خفض تمويل الولاية.

تقديم شكاوى الأعضاء المؤهلين بموجب المادتين 19 و 21 والأعضاء غير المشخصين بمرض عقلي خطير

إذا كنت غير مؤهل (AHCCCS) بموجب المادتين 19 و 21 ولم تشخص إصابتك بـ SMI، يمكنك تقديم شكوى بخصوص قرارات خدمات الصحة السلوكية التي تحتاج إليها والتي تكون متاحة من خلال Mercy Care.

استئنافات الأعضاء غير المشخصين بـ SMI والأعضاء غير الخاضعين للمادتين 19 و 21

إذا كنت غير مؤهل (AHCCCS) بموجب المادتين 19 و 21 ولم تشخص إصابتك بـ SMI، يمكنك تقديم استئناف بخصوص الإجراءات أو القرارات المتعلقة بخدمات الصحة السلوكية التي تحتاج إليها والتي تكون متاحة من خلال Mercy Care.

ماذا يحدث بعد أن أقدم استئنافًا؟

كجزء من إجراءات الاستئناف، لديك الحق في تقديم أدلة تدعم طلبك للاستئناف. يمكنك تقديم الدليل إلى Mercy Care كتابةً. للتحضير للاستئناف، يُمكنك مراجعة ملف حالتك، والسجلات الطبية والوثائق والسجلات الأخرى التي يُمكن استخدامها قبل وخلال عملية الاستئناف إذا كانت الوثائق غير محمية من الإفصاح عنها بموجب القانون. إذا رغبت في مراجعة هذه الوثائق، فاتصل بمقدم الخدمات الخاص بك أو Mercy Care بهذا الشأن. سُستخدم الدليل الذي تقدمه إلى Mercy Care عند إصدار القرار النهائي للاستئناف. يمكنك الاتصال بقسم نظام التظلمات في Mercy Care على الرقم **602-586-1719** أو (TTY 711) **1-866-386-5794**.

كيف يتم البت في طلب الاستئناف الذي قدمته؟

يجب على Mercy Care تقديم إشعار قرار الاستئناف لك من خلال بريد معتمد خلال 30 يومًا من استلام الاستئناف الخاص بك. إشعار قرار الاستئناف عبارة عن خطاب مكتوب يطلعك على نتائج طلبك للاستئناف.

يمكن تمديد الأثر الزمنية التي ينبغي على Mercy Care إعطائك إشعار قرار الاستئناف فيها حتى 14 يومًا تقويميًا. يمكنك أنت أو Mercy Care طلب المزيد من الوقت بهدف جمع المزيد من المعلومات. إذا طلبت Mercy Care أو مقدم الخدمات مزيدًا من الوقت، ستحصل على إشعار كتابي يشرح سبب التأخير.

سيُطلعك إشعار قرار الاستئناف على ما يلي:

- نتائج عملية الاستئناف.
- تاريخ إكمال عملية الاستئناف.

إذا تم رفض طلب الاستئناف الخاص بك كلياً أو جزئياً، سيُطلعك إشعار قرار الاستئناف أيضًا على:

- كيف يمكنك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.
- سبب رفض الاستئناف الخاص بك والأساس القانوني لهذا القرار.

ماذا إن لم أكن راضيًا عن نتائج طلب الاستئناف الخاص بي؟

بإمكانك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا لم تكن راضيًا عن نتائج الاستئناف.

كيف يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

عليك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية كتابيًا خلال 90 يومًا تقويميًا من الحصول على إشعار قرار الاستئناف. ينبغي إرسال الطلبات لعقد جلسات استماع عادلة على مستوى الولاية عبر البريد إلى:

Mercy Care
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040

ستكون التعليمات الخاصة باستئناف قرار صادر من AHCCCS في إشعار قرار الاستئناف.

ما إجراءات جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الخاصة بي؟

ستحصل على إشعار جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية قبل 30 يومًا على الأقل من موعد الجلسة. إن إشعار جلسة الاستماع العادلة

على مستوى الولاية هو خطاب مكتوب يخبرك بما يلي:

- وقت ومكان وطبيعة جلسة الاستماع.
- سبب جلسة الاستماع.
- الهيئة القانونية والقضائية التي تطلب جلسة الاستماع.
- القوانين المحددة المتعلقة بجلسة الاستماع.

كيف يتم حل جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الخاصة بي؟

لجلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية القياسية، ستلقى قرارًا كتابيًا من مدير AHCCCS في موعد أقصاه 90 يومًا بعد تقديم الاستئناف الخاص بك لأول مرة. لا تتضمن فترة الـ 90 يومًا هذه ما يلي:

- أي تمديدات للأثر الزمنية التي طلبتها.
- عدد الأيام بين تاريخ استلامك لإشعار قرار الاستئناف وتاريخ تقديمك لطلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.

سيخبرك قرار مدير AHCCCS بنتيجة جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية والقرار النهائي بشأن خدماتك.



يُمكن أن يطلب الأعضاء المشخصين بمرض عقلي خطير والمسجلين في خطة واحدة لخدمات الصحة البدنية والصحة السلوكية خطة مختلفة لخدمات الصحة البدنية. وهذا ما يسمى بطلب الانسحاب. ستتم الموافقة على الانسحاب فقط للعضو وفقًا لإحدى الحالات التالية:

1. لا تسمح الشبكة بخيار من مقدمي رعاية أولية (PCPs) على الأقل، أو ليس لديها مقدم خدمات متخصص مطلوب،
2. يقول الطبيب المعالج الحالي أن هناك حاجة لمتابعة مسار العلاج،
3. هناك دليل على إلحاق الضرر أو معاملة غير عادلة.

إذا كنت ترغب في طلب الانسحاب، يُرجى التواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.

وتتبع Mercy Care قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المعمول بها بموجب العقد المُبرم مع AHCCCS. وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- المادة السادسة من قانون الحقوق المدنية (Civil Rights Act) لعام 1964 والمُنقذ بموجب اللوائح الواردة في الجزء 80 من المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية (CFR).
- قانون التمييز على أساس العمر (Age Discrimination Act) لعام 1975، والمُنقذ بموجب اللوائح الواردة في الجزء 91 من المادة 45 من CFR.
- قانون إعادة التأهيل (Rehabilitation Act) لعام 1973.
- المادة 9 من تعديلات التعليم (Education Amendments) لعام 1972 (فيما يتعلق ببرامج وأنشطة التعليم).
- المادتان الثانية والثالثة من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (Americans with Disabilities Act)؛ والفقرة 1557 من قانون حماية المريض والرعاية الميسرة (Patient Protection and Affordable Care Act).

إشعارات الخطة الصحية المتعلقة بممارسات الخصوصية

إن خصوصية المعلومات الطبية لأعضائنا مهمة جدًا بالنسبة لنا. نريد الحفاظ على خصوصية وسرية معلومات الأعضاء. لدى Mercy Care سياسات مطبقة لضمان قيام موظفي Mercy Care بحماية معلومات الأعضاء.

يؤثر قانون التأمين الصحي لقابلية النقل والمساءلة (HIPAA) في الرعاية الصحية بعدة طرق. يُطلب من Mercy Care أن توفر ضمانات لحماية المعلومات الصحية للأعضاء. هذا ينطبق على جميع مقدمي الرعاية الصحية وأصحاب المصلحة الآخرين.

هناك قوانين تنظم من يمكنه الاطلاع على معلوماتك الطبية ومعلومات الصحة السلوكية الخاصة بك بإذنك أو دونك. لا يمكن مشاركة معلومات عن علاج تعاطي المخدرات والأمراض المعدية (على سبيل المثال، معلومات فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز) مع الآخرين دون إذن كتابي منك. في بعض الأحيان قد ترغب في مشاركة معلومات الصحة السلوكية أو الطبية الخاصة بك مع وكالات أخرى أو أفراد معينين قد يساعدونك. في هذه الحالات، يمكنك توقيع استمارة تصريح بالإفصاح عن المعلومات (ROI)، حيث تنص على أنه يُمكن الإفصاح عن سجلاتك الطبية أو بعض الأجزاء المعينة المحدودة من سجلاتك الطبية مع الأفراد أو الوكالات التي تذكرها في الاستمارة. لمزيد من المعلومات حول استمارة تصريح بالإفصاح عن المعلومات، يمكنك التواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكن للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

يجوز استخدام المعلومات الصحية المحمية (PHI) الخاصة بالعضو في عمليات العلاج والدفع والخطة الصحية ووفقًا لما يسمح به القانون. يجب على العضو أو الوصي القانوني إعطاء موافقة كتابية لأي استخدامات غير متعلقة بالرعاية الصحية للمعلومات الصحية المحمية.

نحن نحمي معلوماتك الصحية من خلال إجراءات محددة، مثل:

- إداريًا. لدينا قواعد تنص على كيفية استخدام المعلومات الصحية الخاصة بك سواء كانت - مكتوبة أو شفوية، أو إلكترونية.
- ماديًا. يتم تأمين معلوماتك الصحية والاحتفاظ بها بأماكن آمنة. فنحن نحافظ على أمن وحماية أجهزة الكمبيوتر لدينا وكذلك مبانينا. وهذا الإجراء يساعدنا على منع الدخول غير المصرح به.
- فنيًا. الوصول إلى معلوماتك الصحية محصور فقط على "الأساس الوظيفي". وهذا يسمح بالوصول فقط لأولئك الذين يحتاجون إلى القيام بعملهم وتقديم الرعاية لك.

توفر Mercy Care إشعارًا بحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم بشأن الاستخدام والإفصاح والوصول إلى المعلومات الصحية المحمية. يطلق عليه "إشعار ممارسات الخصوصية" (NPP). يُرسل NPP إلى جميع الأعضاء الجدد مع بطاقة هوية الأعضاء الخاصة بهم. كما يمكنك أيضًا عرض NPP على موقعنا الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org في تبويب "الخصوصية".

حقوقك ومسؤولياتك

بصفتك عضوًا في Mercy Care، فأنت تتمتع بحقوق ولديك مسؤوليات كذلك. تُدرج هذه الحقوق أدناه. من المهم قراءة كل من هذه الحقوق والمسؤوليات وفهماها جيدًا. إذا كانت لديك أسئلة، يُرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care.

حقوقك كعضو

- لديك الحق في ممارسة حقوقك. لن تؤثر ممارسة هذه الحقوق سلبيًا في تقديم الخدمة لك. لديك الحق في:
- معرفة اسم مقدم الرعاية الأولية و/أو مدير حالتك.
- تلقي نسخة من كتيب أعضاء Mercy Care، والذي يتضمن وصفًا للخدمات المشمولة بالتغطية.
- معرفة كيف تقدّم Mercy Care رعاية الطوارئ والرعاية بعد ساعات العمل.
- تقديم شكوى بشأن Mercy Care أو المتعاقدين من الباطن معها. يمكنك تقديم شكوى إلى AHCCCS أو إلى Mercy Care مباشرةً.
- راجع قسم "التظلمات والاستئنافات" لمزيد من المعلومات.
- اطلب الحصول على معلومات حول الهيكل الإداري والعمليات الخاصة بـ Mercy Care أو المتعاقدين معها من الباطن.
- معلومات حول كيف تدفع Mercy Care لمقدمي الخدمات وتتحكم في التكاليف وتستخدم الخدمات. وتشمل هذه المعلومات ما إذا كانت Mercy Care تضم الخطط التحفيزية للأطباء (PIP) ووصف لهذه الخطط أم لا.
- اعرف ما إذا كان تأمين وقف الخسارة مطلوبًا أم لا.
- اعرف نتائج التظلمات العامة وملخص نتائج استبيان الأعضاء.
- احصل على معلومات حول تكاليفك للحصول على الخدمات أو العلاجات غير المشمولة بتغطية Mercy Care.
- احصل على معلومات حول كيفية الحصول على الخدمات، بما في ذلك الخدمات التي تتطلب تصريحًا.
- احصل على معلومات حول كيفية تقييم Mercy Care للتقنيات الجديدة قبل إدراجها كخدمة مشمولة بالتغطية.
- احصل على معلومات حول التغييرات التي تطرأ على خدماتك أو الإجراءات التي يجب اتخاذها عندما يترك PCP الخاص بك Mercy Care.
- المعاملة بإنصاف والحصول على الخدمات المشمولة بغض النظر عن العرق والإثنية والمصدر القومي والديانة والجنس والعمر وحالة الصحة السلوكية أو الإعاقة الذهنية أو البدنية والتوجه الجنسي والمعلومات الجينية والقدرة على الدفع أو القدرة على تحدث اللغة الإنجليزية.
- الحصول على معلومات حول كيفية اتخاذ القرارات الطبية نيابةً عنك عندما لا تكون قادرًا على اتخاذها بنفسك.

السرية وحدود السرية:

- لديك الحق بالمحافظة على خصوصية معلومات الرعاية الصحية الخاصة بك.
- لديك الحق بالتحدث مع خبراء الرعاية الصحية بصورة سرية.
- سوف تجد نسخة من إشعار "حقوق الخصوصية" في حزمة المطبوعات الترحيبية التي تم إرسالها لك. يضم هذا الإشعار معلومات حول طرق استخدام Mercy Care لسجلاتك الشخصية، بما في ذلك معلومات عن أنشطتك ضمن خطتك الصحية والتسديد مقابل الخدمات التي تقدمها. سيتم الاحتفاظ بمعلومات الرعاية الصحية خاصتك في سرية. ستكون عملية الإفصاح عن هذه المعلومات، فقط بترخيص منك أو إذا كان القانون يسمح بذلك.
- لديك الحق في معرفة خصوصية الرعاية الصحية. (انظر قسم «إشعارات الخطة الصحية المتعلقة بممارسات الخصوصية».)
- لديك الحق في التعرف على حدود السرية. ثمة أحيان لا يمكننا إبقاء المعلومات فيها سرية. لا يحمي القانون المعلومات التالية:
- إذا ارتكبت جريمة أو هددت بارتكاب جريمة في مكتب مقدم الخدمة أو العيادة أو ضد أي شخص يعمل هناك، يجب على مقدم الخدمة الاتصال بالشرطة.
- إذا كنت ستؤدي شخصًا آخر، فيجب علينا إعلام ذلك الشخص حتى يتمكن من حماية نفسه. ويجب علينا كذلك استدعاء الشرطة.
- يجب علينا أيضًا إبلاغ السلطات المحلية عند الاشتباه في إساءة معاملة الأطفال.
- إذا كان محتملاً أن تؤذي نفسك، علينا محاولة حمايتك. إذا حدث ذلك، فقد نحتاج إلى التحدث مع أشخاص آخرين في حياتك أو مع مقدمي رعاية آخرين (مثل المستشارين والمستشفيات) لحمايتك. لا نشارك إلا المعلومات الضرورية لحمايتك.

- هناك أوقات أخرى يمكن فيها لمقدمي الرعاية مشاركة معلومات صحية معينة مع أفراد الأسرة وغيرهم من المشاركين في رعايتك. على سبيل المثال، إذا:
- وافقت شفهيًا على مشاركة المعلومات.
- كانت لديك فرصة للاعتراض على مشاركة المعلومات، لكنك لم تعترض. على سبيل المثال، إذا سمحت لشخص ما بالدخول إلى غرفة الفحص أثناء موعد فحص، قد يفترض مقدم الخدمة أنك لا تعترض على مشاركة المعلومات أثناء تلك الزيارة.
- تمر بحالة طارئة أو ليس لديك القدرة على اتخاذ قرارات بشأن الرعاية الصحية ويعتقد مقدم الخدمة أن التصريح بالمعلومات يصب في مصلحتك.
- يعتقد مقدم الخدمة بأنك تُمثل خطرًا جسيمًا ووشيًا على صحتك وسلامتك، أو صحة شخص آخر وسلامته.
- يستخدم مقدم الخدمة المعلومات لإخطار أحد أفراد الأسرة بموقع العضو أو حالته العامة أو وفاته.
- يتبع مقدم الخدمة قوانين أخرى تلزمه بمشاركة المعلومات.
- للمساعدة على ترتيب رعايتك ودفع تكاليفها، هناك أوقات يتم فيها مشاركة معلوماتك دون الحصول أولاً على إذن خطي منك. ويمكن أن تتضمن هذه الأوقات مشاركة المعلومات مع:
- أطباء ووكالات أخرى تقدّم خدمات صحية أو اجتماعية أو خدمات رعاية اجتماعية.
- مقدم الرعاية الطبية الأولية الخاص بك.
- بعض الوكالات الحكومية والمدارس المشاركة في رعايتك وعلاجك حسب القانون، إذا تطلب الأمر.
- أعضاء الفريق الطبي المشارك في رعايتك.
- في أحيان أخرى، قد يكون مفيدًا مشاركة معلومات الصحة السلوكية الخاصة بك مع وكالات أخرى، مثل المدارس أو الوكالات الحكومية. ويتم إجراء ذلك ضمن حدود اللوائح المعمول بها. قد يكون هناك حاجة إلى الحصول على إذنك المكتوب قبل مشاركة معلوماتك.
- يحق لك الحصول على رأي ثانٍ من أحد مقدمي الرعاية الصحية المؤهلين داخل الشبكة، أو رأي ثانٍ من خارج شبكة مقدمي الخدمات مجانًا في حال عدم وجود خيارات أخرى داخل شبكة مقدمي الرعاية الصحية. لمزيد من المعلومات، يمكنك الاتصال بـ Mercy Care على **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكن للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.
- لديك الحق في الحصول على معلومات عن الخيارات والبدائل العلاجية المناسبة لحالتك الصحية وبالشكل الذي يمكنك تفهمه. كما يجب مشاركتها معك بطريقة تسمح لك بالمشاركة في اتخاذ القرارات بشأن رعايتك الصحية.
- لديك الحق في إحاطتك علنًا بالتوجيهات المسبقة.
- لديك الحق في تحضير توجيه مسبق والتعرف على كيفية اتخاذ قرارات طبية إذا تعذر عليك اتخاذها بنفسك.

قرارات العلاج

- لديك الحق في الموافقة على أو رفض العلاج واختيار خيارات العلاج الأخرى المتاحة لك. يمكنك الحصول على هذه المعلومات بطريقة تساعدك في الفهم وبطريقة تكون ملائمة لحالتك الطبية.
- يمكنك اختيار طبيب رعاية أولية (PCP) في Mercy Care لتنسيق رعايتك الصحية.
- يمكنك تغيير PCP.
- يمكنك التحدث مع PCP الخاص بك، للحصول على معلومات كاملة ومحدثة حول رعايتك وحالتك الصحية. هذا سيساعدك أنت و/أو عائلتك لفهم حالتك وستكون جزءًا من عملية اتخاذ القرارات الخاصة برعايتك الصحية.
- قد يساعد فريق Mercy Care في إدارة رعايتك الصحية من خلال العمل معك ومع وكالات المجتمع والولاية والمدارس وطبيبك في حدود اللوائح المعمول بها.
- لديك الحق في الحصول على معلومات حول الإجراءات الطبية التي ستخضع لها ومن الذي سيقوم بها.
- لديك الحق في طلب رأي طبي ثانٍ من قبل المهنيين المؤهلين في الرعاية الصحية داخل الشبكة. من حَقك أن تُجرى لك الترتيبات اللازمة للحصول على رأي طبي ثانٍ من خارج الشبكة دون وجود أي تكلفة عليك، وينحصر ذلك في حال عدم وجود مصدر كافٍ لتوفير الرأي الثاني من داخل الشبكة.
- لديك الحق في معرفة خيارات العلاج أو أنواع الرعاية المتاحة لك ومزايا و/أو عيوب كل خيار.
- لديك الحق في أن تتوفر لك خيارات العلاج بطريقة تستطيع فهمها.
- يمكنك رفض تلقي الرعاية من الطبيب الذي تم تحويلك إليه ويمكنك طلب طبيب آخر.
- يمكنك اختيار شخص ما ليكون معك للعلاج والاختبارات.
- الحق في توفير امرأة للأعضاء الإناث أثناء فحوصات الثدي والحوض.
- لا تعتمد أهليتك أو الرعاية الصحية على الموافقة في إتباع خطة علاج معينة. يمكنك "رفض" العلاج أو الخدمات أو أطباء الرعاية الأولية (PCP). سيتم إخبارك بما قد يحدث لصحتك إذا لم يكن لديك العلاج.
- ستخبرك Mercy Care كتابيًا عندما يتم تخفيض أي من خدمات الرعاية الصحية التي يطلبها PCP المعني بحالتك أو يتم تعليقها أو إيقافها أو رفضها. يجب عليك اتباع التعليمات الواردة في خطاب الإخطار المرسل إليك.



- لديك الحق في إعداد خطة مع وكالة موفرة للخدمة من أجل تحديد تفضيلاتك في حال تأخر موفر الرعاية أو عدم تواجده.

حقوق بموجب قواعد الخدمات المجتمعية والمنزلية (HCBS)



- تسعى Mercy Care إلى ضمان تعاون جميع الموظفين ومقدمي الخدمات بطريقة متناسقة مع المنهجية التي تهتم بالأشخاص والتي تحترم حق الفرد في الاختيار والاندماج والتشغيل الذاتي وتعززه.
- لديك الحق في التمتع بالخصوصية والكرامة والتقدير وعدم الإكراه أو التقييد.
- لديك الحق في تقديم طلبات بنفس طريقة تقديم الخدمات والدعم.
- لديك الحق في الإقامة في مكان أقل قيودًا.
- لديك الحق في المشاركة الفعالة داخل المجتمع.

التوجيهات المسبقة

- يحق لك الحصول على معلومات حول إنشاء التوجيهات المسبقة. تخبر التوجيهات المسبقة الآخرين بكيفية اتخاذ القرارات الطبية نيابة عنك إذا لم تكن قادرًا على اتخاذها بنفسك.

طلبات السجلات الطبية

- يحق لك -دون أي تكلفة عليك- أن تطلب وتحصل سنويًا على نسخة واحدة من سجلاتك الطبية وفحص سجلاتك الطبية أو أيهما. قد لا تتمكن من الحصول على نسخة من السجلات الطبية إذا كان السجل يتضمن أيًا مما يلي: ملاحظات المعالجة النفسية المجمعة من أجل إجراء مدني أو جنائي أو إداري، أو معلومات صحية محمية تخضع لتعديلات قانون تحسين المختبرات السريرية الفيدرالي لعام 1988 أو معلومات صحية محمية معفية بموجب القوانين الفيدرالية للوائح التنظيمية.
- ستقوم Mercy Care بالرد على طلبك خلال 30 يومًا. سيضمن رد Mercy Care نسخة من السجل المطلوب أو خطاب يرفض الطلب. ستتضمن رسالة الرفض المكتوبة أساس الرفض ومعلومات حول طرق مراجعة الرفض.
- لديك الحق في طلب تعديل على سجلاتك الطبية. قد تطلب Mercy Care تقديم هذا الطلب خطيًا. وإذا أُجري التعديل -كليًا أو جزئيًا- فستتخذ جميع الخطوات اللازمة لفعل ذلك في الوقت المناسب وسنعلمك بالتغييرات التي أُجريت.
- يحق لـ Mercy Care رفض طلبك لتعديل سجلاتك الطبية. إذا رُفض الطلب -كليًا أو جزئيًا- فستقدم لك Mercy Care رفضًا كتابيًا خلال 60 يومًا. يتضمن الرفض الكتابي أساس الرفض والإخطار بحقوقك في تقديم بيان مكتوب عدم الموافقة على الرفض وكيفية تقديم البيان.

الإبلاغ عن مخاوفك

- أخبر Mercy Care عن أي شكاوى أو مشاكل لديك مع خدمات رعايتك الصحية.
- يمكنك تقديم طلب استئناف إلى Mercy Care والحصول على قرار خلال فترة زمنية معقولة.
- يمكنك تقديم الاقتراحات لتغيير أي سياسات أو خدمات تقدمها Mercy Care.
- لديك الحق في تقديم شكاوى بشأن Mercy Care.

الحقوق الشخصية

- لديك الحق في التحرر من أي قيود أو عزلة مفروضة لأسباب تتعلق بالإكراه أو الانضباط أو الملاءمة أو بسبب إيذاء الآخرين.
- لديك الحق في تلقي معلومات عن المستفيد وتفصيل الخطة.

الاحترام والكرامة

- لديك الحق في أن تُعامل باحترام مع الحرص على مراعاة كرامتك وخصوصيتك.
- لديك الحق في المشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك الصحية، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- يمكنك الحصول على خدمات طبية ذات جودة لدعم معتقداتك الشخصية وحالتك الطبية والخلفية الطبية. يمكنك الحصول على هذه الخدمات باللغة التي تفهمها. لديك الحق في معرفة مقدمي خدمات آخرين، ممن يتكلمون لغات أخرى غير الإنجليزية.
- يمكنك الحصول على خدمات الترجمة إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية. خدمات لغة الإشارة متاحة، إذا كنت مصابًا بالصمم أو تعاني من صعوبة في السمع. يمكنك طلب مواد بتسريحات أو لغات أخرى من خدمات أعضاء Mercy Care.
- معلومات تخصص مدى توفر علاجك بطريقة تساعدك على فهم حالتك الطبية.

الرعاية الطارئة والخدمات التخصصية

- يمكنك الحصول على خدمات الرعاية الصحية الطارئة دون موافقة PCP الخاص بك أو Mercy Care عندما يكون لديك حالة طبية طارئة. بإمكانك الذهاب إلى أي غرفة طوارئ في أي مستشفى أو مكان آخر للحصول على الرعاية في حالات الطوارئ.
- يمكنك الحصول على خدمات الرعاية الصحية السلوكية من دون موافقة PCP أو Mercy Care.
- يمكنك رؤية اختصاصي بإحالة من مقدم رعايتك الأولية PCP.
- يمكنك رفض تلقي الرعاية من الطبيب الذي تمت إحالتك إليه ويمكنك طلب طبيب آخر.
- يمكنك طلب رأي ثانٍ من طبيب آخر في Mercy Care.

الخطط التحفيزية للطبيب

تقدم Mercy Care مدفوعات تحفيزية لمنظمات الرعاية المسؤولة (ACO) وغيرها من المنظمات المزودة عند الانتهاء بنجاح أو توقع إكمال الأهداف/الإجراءات المتعاقد عليها بنجاح وفقًا لإستراتيجية إجراءات الدفع البديلة (APM). فهي لا تعكس الدفع مقابل خدمة طبية مباشرة للعضو. القصد من البرامج التحفيزية هذه هو تحفيز الجودة والنتائج الصحية والقيمة الزائدة عن الحجم لتحقيق رعاية أفضل وإنفاق أكثر ذكاءً وصحة الناس.

الاحتيايل والإهدار وإساءة الاستخدام

الاحتيايل

الاحتيايل هو عمل غير شريف متعمدًا. يشتمل الاحتيايل وإساءة الاستخدام على أشياء مثل إقراض أو بيع أو منح بطاقة هوية عضويتك إلى شخص ما أو إصدار فواتير غير مناسبة من قبل مقدم خدمات أو أي إجراء يهدف إلى خداع برنامج AHCCCS.

الاحتيايل أو إساءة الاستخدام هو تصرف ضد القانون. تم منحك الفوائد الصحية بناء على وضعك الصحي والمالي. يجب أن لا تتشارك مع أي شخص في استخدام هذه الفوائد. قد تفقد فوائدك الصحية من AHCCCS إذا قمت بإساءة استخدامها. وقد تُتخذ إجراءات قانونية ضدك من قبل AHCCCS. إذا كنت تعتقد أن شخصًا أو عضوًا أو مقدم خدمات يسيء استخدام البرنامج، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء في Mercy Care أو برنامج AHCCCS.

أمثلة على حالات احتيايل الأعضاء:

- السماح لشخص آخر باستخدام بطاقة تعريف عضويتك (ID) في Mercy Care.
- الحصول على وصفات طبية بقصد إساءة الاستخدام أو بيع الأدوية.
- تغيير المعلومات الموجودة على بطاقة تعريف Mercy Care لديك.
- تغيير المعلومات على وصفة طبية.

أمثلة على حالات احتيايل مقدمي الخدمات:

- إصدار الفواتير لخدمات لم يتم تقديمها.
- طلب و/أو إصدار فواتير لخدمات غير ضرورية طبيًا.
- إصدار الفواتير لخدمات غير موثقة.

الإهدار و/أو إساءة الاستخدام

يقصد بالإهدار وإساءة الاستخدام اتخاذ مقدمي الخدمات إجراءات تؤدي إلى تحميل برنامج AHCCCS تكاليف غير ضرورية. وهذا يشمل تقديم خدمات طبية غير ضرورية. كما يمكن أن تعني أن موفر الخدمات لا يلبى معايير الرعاية الصحية المطلوبة. وقد تتضمن إساءة الاستخدام أيضًا تصرفات العضو التي ينتج عنها تحمل AHCCCS لتكاليف إضافية.

إساءة الاستخدام تعني ممارسات مقدم الخدمات التي لا تتسق مع الممارسات المالية أو الممارسات التجارية أو الممارسات الطبية السليمة. وقد تؤدي إلى تكبُّد برنامج Medicaid لتكاليف غير ضرورية. ويمكن أن تعني إساءة الاستخدام أيضًا إصدار فواتير لخدمات غير ضرورية طبيًا أو لا تلبى معايير الرعاية الصحية المعترف بها مهنيًا. كما تتضمن ممارسات العضو التي قد تؤدي تكبُّد برنامج Medicaid لتكاليف غير ضرورية.

الإبلاغ

إذا كنت تعتقد بوجود شخص، أو عضو، أو مقدم خدمة يسيء استخدام البرنامج، فيرجى أخبارنا. يمكنك إبلاغ Mercy Care أو AHCCCS. يمكنك تعبئة نموذج على www.MercyCareAZ.org. حدّد خيار "الاحتيايل وإساءة الاستخدام" في قسم الأعضاء على الموقع الإلكتروني. يمكنك كذلك الاتصال على الخط الساخن للإبلاغ عن الاحتيايل في Mercy Care على **1-800-810-6544**.

يمكنك تعبئة نموذج على موقع AHCCCS الإلكتروني على www.azahcccs.gov/Fraud/ReportFraud. أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى AHCCCSFraud@azahcccs.gov. يمكنك أيضًا الاتصال بخط الإبلاغ عن الاحتيال ضمن برنامج AHCCCS على الرقم **602-417-4193** إذا كنت في ولاية أريزونا أو على الرقم المجاني **888-ITS-NOT-OK** أو **888-487-6686** إذا كنت خارج أريزونا.

الإقلاع عن تعاطي التبغ

هل تستخدم منتجات التبغ؟ أفضل ما يُمكنك القيام به للحفاظ على صحتك وإقلاعك عن التدخين. وإذا كنت تتناول الأدوية وتتلقى توجيهًا، فإنك بذلك تُضاعف فرصتك في الإقلاع عن تعاطي التبغ بنجاح. يمكنك الحصول على مساعدة أو توجيه من خلال التثقيف الجماعي وعبر الهاتف والمراسلة النصية. يمكنك الحصول على الدواء من طبيبك. ويمكن أيضًا لطبيبك إحالتك إلى خط مساعدة المدخنين في أريزونا (ASHLine) للحصول على التوجيه والموارد لمساعدتك على الإقلاع عن تدخين التبغ. لا تحتاج إلى إحالة إلى خط ASHLine. كما يقدم ASHLine المعلومات للمساعدة على حمايتك أنت وأحبائك من التدخين السلبي. ألق العديد من الناس عن التدخين وتوقفوا عن تعاطي التبغ بفضل البرامج المقدمة من ASHLine. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد من المعلومات لمساعدتك أنت أو شخص تعرفه على الإقلاع عن تعاطي التبغ، فلديك خيارات متنوعة.

1. يمكنك الاتصال بـ Mercy Care على **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكن للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**.
2. إذا كنت عضواً في برنامج إدارة الرعاية في Mercy Care، فتحدث مع مدير حالتك.
3. تحدث إلى مُقدم الرعاية الأولية وموفر الخدمة الخاص بك.
4. اتصل بخط مساعدة المدخنين بولاية أريزونا (ASHLine) مباشرة على الرقم **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)**. يمكن لمحدثي اللغة الفرنسية أيضًا الوصول إلى ASHLine عن طريق الاتصال بالرقم **1-855-DEJEO-YA (1-855-335-3569)**. كما يمكنك زيارة www.ashline.org.

تتوفر موارد أخرى إضافةً إلى خط مساعدة المدخنين في أريزونا (ASHLine). لمزيد من المعلومات حول التوقف عن استخدام التبغ، انتقل إلى موقع Tobacco Free Arizona (أريزونا خالية من التبغ)، على الموقع الإلكتروني <https://www.azdhs.gov/prevention/tobacco-chronic-disease/tobacco-free-az/index.php> أو اتصل على الرقم **1-800-556-6222**. يُمثل برنامج أريزونا خالية من التبغ مساعدة لسكان ولاية أريزونا لمعرفة مخاطر استخدام التبغ والموارد اللازمة من أجل الإقلاع عن التدخين.

قرارات بشأن رعايتك الصحية

وثائق حق الحياة وتوجيهات الرعاية الصحية الأخرى للأعضاء البالغين

قد يمر وقت لا يمكنك فيه اتخاذ قرارات بشأن رعايتك الصحية. وإذا حدث ذلك، فسيتابع الأطباء توجيهات رعايتك الصحية. تسمى توجيهات الرعاية الصحية أيضًا التوجيهات المسبقة. التوجيهات المسبقة هي المستندات التي تملأها لإخبار الأطباء بنوع الرعاية الذي ترغب في تلقيه. وتحمي بدورها حقك في رفض أي رعاية صحية لا تريدها أو طلب تلقي رعاية صحية معينة.

هناك أربعة أنواع من التوجيهات المسبقة: الوصية، وكالة طبية قانونية، وكالة قانونية خاصة برعاية الصحة العقلية والتوجيه الطبي ما قبل الدخول إلى المستشفى. تشجعك Mercy Care بشدة على الحصول على واحدة أو أكثر من هذه الأوراق.

- **الوصية الحية** – ورقة تخبر الأطباء بأنواع الخدمات التي تريدها أو لا تريدها إذا أصبحت مريضًا وعلى مشارف الموت. في وصيتك، ربما تود إبلاغ الأطباء فيما لو كنت ترغب بالبقاء حياً من خلال أجهزة دعم الحياة أو تغذيتك من خلال الأنابيب، في حالة عدم مقدرتك على الأكل أو الشرب بنفسك.
- **توكيل طبي عام دائم** – ورقة تتيح لك اختيار شخص لاتخاذ القرارات حول رعايتك الصحية عندما لا تتمكن من ذلك.
- **توكيل عام عن رعاية الصحة العقلية** – تحديد شخص لاتخاذ قرارات الرعاية الصحية إذا وُجد أنك غير قادر على ذلك.
- **توجيه الرعاية الطبية قبل الدخول إلى المستشفى** – وثيقة تنص على رغباتك بخصوص رفض نوع من أنواع الرعاية الطارئة لإنقاذ الحياة، والتي تُقدم خارج مستشفى أو داخل المستشفى في غرفة الطوارئ. يجب عليك استكمال ملأ استمارة خاصة يكون لونها برتقالي. لدى خطة Mercy Care سياسات مكتوبة للتأكد من اتباع رغبات التوجيهات المسبقة.

يجب أن تتلقى مساعدة لكتابة الوصية الحية والتوكيل العام الطبي.

يمكن للأعضاء المسجلين في DDD الاتصال بمنسّق دعم قسم إعاقات النمو الخاص بهم للحصول على مساعدة.



جعل توجيهاتك المسبقة قانونية

يجب عليك اختيار شخص ما ليكون وكيلك سواء لحالة إعداد وصية أو توكيل طبي. وكيلك هو الشخص الذي سيتخذ قرارات حول الرعاية الصحية الخاص بك إذا كنت لا تستطيع ذلك. ويمكن أن يكون أحد أفراد العائلة أو صديقًا مقربًا.

لغرض عمل التوجيهات المسبقة قانونية، عليك:

1. توقيع الوثيقة أمام شخص آخر والذي بدوره أيضًا سيوقعها. ولا يمكن أن يكون هذا الشخص:
 - مرتبطاً بك عن طريق صلة قرابة أو الزواج أو التبني.
 - له الحق في أستلام أي من ممتلكاتك الشخصية والخاصة.
 - معيّنًا كوكيل لك.
 - مشاركًا في دفع تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بك.

أو

2. توقيع ووضع تاريخ الوثيقة أمام كاتب عدل. لا يمكن لكاتب العدل أن يكون الشخص المفوض عنك أو شخص يقوم بدفع تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بك.

إذا كنت مريضًا لدرجة عدم قدرتك على توقيع الوكالة الطبية، ممكن أن يقوم شخص ثانٍ بتوقيعها نيابة عنك.

بعد استكمال إعداد التوجيهات المسبقة

1. احتفظ بأوراقك الأصلية الموقعة في مكان آمن.
2. أعط نسخًا من الأوراق الموقعة لطبيبك (أطباءك)، وللمستشفى ولأي شخص قد يصبح جزء من تقديم الرعاية لك. تحدث مع هؤلاء الأشخاص عن أي رغبات تريدها في تقديم الرعاية الصحية لك.
3. إذا أردت تغيير الأوراق بعض توقيعها، عليك إتمام أوراق جديدة. لكن يجب عليك التأكد من إعطاء نسخة من الورق الجديد لجميع الأشخاص الذين لديهم النسخة القديمة بالفعل.
4. كن على علم بأن توجيهاتك قد لا تكون فعالة في حالات الطوارئ الطبية.
5. يمكنك أيضًا الحصول على توجيهات مسبقة مسجلة في سجل أريزونا على www.azsos.gov/services/advance-directives

نصائح سريعة حول الوصايا

- أنه من المهم جدًا أن تقرر أي نوع من العلاج تفضله أو ما الذي لا تفضله
- أعط نسخًا من وصيتك و/أو توكيلك الطبي إلى طبيبك، والمستشفى وأي من الأشخاص الآخرين الذي لهم علاقة برعايتك الصحية.
- يجب أن تحصل على مساعدة في إعداد وصيتك و/أو التوكيل الطبي. اطلب من طبيبك المساعدة إذا لم تكن متأكدًا بمن تتصل.

- يمكن لأعضاء DDD الاتصال بمنسّق دعم قسم إعاقات النمو الخاص بهم. يمكنك أيضًا الاتصال بمركز خدمة عملاء DDD على الرقم **1-844-770-9500، الخيار 1.**
- إذا قمت بتغيير جزء من وصيتك أو من التوكيل الطبي، تأكد من إعطاء النسخ الجديدة منها لجميع الأشخاص الذي لديهم نسخ من الوصية القديمة.

الأسئلة الشائعة

- س. ما الذي يجب فعله إذا أضعت البطاقة التعريفية (ID) الخاصة بي أو لم أحصل على واحدة؟
 - ج. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكن للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو (TTY 711) **1-800-564-5465**. يمكنك أيضًا طلب بطاقة تعريف (ID) Mercy Care بديلة من خلال بوابة الأعضاء أو تطبيق Mercy Care للهواتف المحمولة. سجل الدخول إلى البوابة بالانتقال إلى الموقع **www.MercyCareAZ.org** ثم اختيار بوابة **Mercy Care الإلكترونية** أعلى الصفحة. ويمكنك تنزيل تطبيق Mercy Care من متجر تطبيقات Apple و Android. ما عليك سوى تسجيل الدخول إلى البوابة أو التطبيق والنقر فوق "بطاقة التعريف الخاصة بي (ID)".

- س. كيف يمكنني معرفة اسم طبيب الرعاية الأولية PCP الخاص بي؟
 - ج. سترسل Mercy Care رسالة ترحيب لك. تحتوي رسالة الترحيب هذه على اسم PCP المعني بحالتك ورقم هاتفه.

س. هل يمكنني تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بي؟
ج. نعم. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم 602-263-3000 أو (TTY 711) 1-800-624-3879. يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال على 602-586-1841 أو (TTY 711) 1-800-564-5465.

س. كيف يمكنني التحقق من حالة تصريحتي؟
ج. للتحقق السريع والسهل من حالتك، يمكنك إلقاء نظرة على سجلاتك الشخصية على مدخل الويب الآمن لدينا. انتقل إلى الموقع www.MercyCareAZ.org ومن ثم حدّد الرابط بوابة Mercy Care الإلكترونية في أعلى الصفحة. كما سيتصل مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بخطة Mercy Care للتحقق من حالة التصاريح الخاصة بك. وسيخبرك بدوره بتطورات الحالة.

س. كيف أعرف الخدمات المشمولة بالتغطية؟
ج. يوضح هذا الكتيب الخدمات المشمولة بالتغطية وغير المشمولة أيضًا. اطّلع عليها ضمن القسم الذي ينطبق عليك. يمكنك أيضًا أن تسأل طبيبك أو تتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على 602-263-3000 أو (TTY 711) 1-800-624-3879. يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال على 602-586-1841 أو (TTY 711) 1-800-564-5465. يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول الخدمات المغطاة وغير المغطاة على موقعنا على الإنترنت www.MercyCareAZ.org.

س. ما الذي يجب علي فعله في حال استلمت فاتورة؟
ج. إذا تلقيت فاتورة، فاتصل بمقدم الرعاية الصحية الذي أصدر الفاتورة إليك، وزوّده بمعلومات Mercy Care الخاصة بك. وإذا واصل إصدار الفواتير إليك، فيرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care للمساعدة على الرقم 602-263-3000 أو (TTY 711) 1-800-624-3879. يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال على الرقم 602-586-1841 أو (TTY 711) 1-800-564-5465.

س. أريد مساعدة للوصول إلى طبيبي. ما الذي يمكنني فعله؟
ج. أطلب أولاً من الجيران والأصدقاء والأقارب أن يأخذوك إليه. إذا لم تتمكن من العثور على توصيلة، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care قبل ثلاثة (3) أيام على الأقل من موعدك. إذا كنت بحاجة إلى الذهاب إلى قسم الرعاية العاجلة، فإنه يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء في اليوم نفسه لترتيب توصيلة. يرجى ملاحظة وجود انتظار لمدة ثلاث ساعات للتوصيلات التي تتوفر خلال نفس اليوم. خدمات الأعضاء متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم 602-263-3000 أو (TTY 711) 1-800-624-3879. يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال على الرقم 602-586-1841 أو (TTY 711) 1-800-564-5465.

س. ما هي المستشفيات التي يمكنني الذهاب إليها؟
ج. يمكنك العثور على قائمة بالمستشفيات التابعة للشبكة في دليل مقدمي الخدمات لخطة Mercy Care. يوجد دليل لمقدمي الخدمات يمكن البحث من خلاله في موقع Mercy Care الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. حدّد "العثور على موفر الخدمات" ثم يمكنك البحث عن موفر خدمات أو مستشفى. تستطيع الذهاب إلى أي مستشفى لغرض طلب الرعاية الطارئة. يمكنك الحصول على خدمات الرعاية الصحية الطارئة دون موافقة PCP الخاص بك أو Mercy Care عندما يكون لديك حالة طبية طارئة. تستطيع الذهاب إلى أي غرفة طوارئ أو أي مرفق آخر من مرافق الرعاية في حالات الطوارئ.

س. ما هي الحالة الطارئة؟
ج. الحالة الطارئة هي حالة طبية قد تؤدي إلى مشاكل صحية خطيرة أو حتى قد تؤدي إلى الموت إذا لم يتم معالجتها فوراً.

س. هل يوجد لدى Mercy Care مراكز رعاية عاجلة في شبكة مقدمي الخدمات؟
ج. نعم. يمكنك العثور على مركز رعاية عاجلة بالبحث في دليل موفري الخدمات على موقع Mercy Care الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org. حدد "Find a Provider" (بحث عن مقدم خدمة) ثم انقر فوق تحديد خطتك من القائمة المنسدلة. أدخل المدينة والولاية والرمز البريدي وحدد "Urgent Care Facility" (منشأة الرعاية العاجلة) أسفل "Specialty" (الاختصاص).

ثمة منظمات محلية ووطنية توفر الموارد للأشخاص ذوي الحاجات الصحية السلوكية وأفراد الأسرة والأوصياء على ذوي الحاجات الصحية السلوكية. بعض تلك المؤسسات هي:

2-1-1 المعلومات المجتمعية والإحالات بولاية أريزونا

المعلومات المجتمعية والإحالات هو مركز اتصالات يساعدك في العثور على العديد من الخدمات المجتمعية، منها بنوك الطعام، والملابس، والملابس، والملاجئ، والمساعدة في دفع الإيجار والمرافق، والرعاية الصحية، وصحة الحمل، والمساعدة عندما تكون أنت أو أي شخص آخر في ورطة، ومجموعات الدعم، والمشورة، والمساعدة في مشكلات المخدرات أو الكحول، والمساعدة المالية، والتدريب على العمل، والنقل، والبرامج التعليمية، والرعاية النهارية للبالغين، وتوصيل الوجبات للمنزل، والرعاية المؤقتة، والرعاية الصحية المنزلية، والنقل، وخدمات ربة المنزل، ورعاية الأطفال، وبرامج ما بعد المدرسة، ومساعدة الأسرة، والمعسكرات الصيفية وبرامج اللعب، وتقديم المشورة، والمساعدة في التعلم وخدمات الحماية.

اتصل على الرقم 2-1-1

<https://211arizona.org/>

نظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS)

يُمثل نظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في أريزونا برنامج Medicaid في أريزونا. يشرف AHCCCS على الخطط الصحية في توفير الرعاية الصحية إلى الأفراد والعائلات المؤهلين للحصول على Medicaid وبرامج مساعدة طبية أخرى.

AHCCCS

801 E. Jefferson St.

Phoenix, AZ 85034

602-417-4000

<https://azahcccs.gov>

Health-e-Arizona PLUS

Health-e-Arizona هو موقع سهل الاستخدام متاح على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. يسمح لك بتقديم طلب للحصول على مزايا نظام AHCCCS، والعناية بالأطفال (KidsCare)، ومساعدة التغذية، وفوائد المساعدات النقدية والاتصال بخدمة Federal Insurance Marketplace. يسمح Health-e-Arizona للأفراد والعائلات بتقديم طلبات وإعادة التقديم للاستفادة من المزايا وكذلك الإبلاغ عن التغييرات وتقديم الطلبات/الوثائق إلى AHCCCS وDES.

1-855-432-7587

www.healthearizonaplus.gov

Affirm (المعروفة سابقًا Arizona Family Health Partnership)

يُوفر هذا البرنامج الممول فيدراليًا تنظيم الأسرة، والخدمات الصحية والتعليم للمرأة في أريزونا بغض النظر عن قدرتهم على الدفع مقابلها. اتصل بنا أو تفضل بزيارة موقعنا على الإنترنت لمعرفة المركز الصحي المؤهل بالقرب منك.

<https://www.affirmaz.org/>

Arizona 2-1-1

تعمل خدمات المعلومات المجتمعية والإحالة على تغيير الحياة من خلال ربط الأفراد والعائلات بخدمات المجتمع الحيوية في جميع أنحاء ولاية أريزونا.

اتصل على الرقم 2-1-1

<https://211arizona.org/>

رابطة الزهايمر Alzheimer's Association – Desert Southwest Chapter

رابطة الزهايمر هي منظمة صحية تطوعية رائدة في رعاية مرض الزهايمر ودعمه وأبحاثه. وتتضمن الموارد الباحث عن الرعاية، وخط المساعدة، والمكتبة، وورش العمل ومجموعات الدعم، ونصائح لمقدمي الرعاية. خط المساعدة (مُتاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع):
1-800-272-3900

1028 E. McDowell Rd.

Phoenix, AZ 85006

1-800-272-3900 أو **602-528-0545**

<https://www.alz.org/dsw>

الجمعية الأمريكية لمرض السكري (American Diabetes Association)

2451 Crystal Dr., Ste. 900

Arlington, Virginia 22202

1-800-342-2383

www.diabetes.org

مركز رعاية كبار السن (Area Agency on Aging)

خط المساعدة لكبار السن المتاح على مدار 24 ساعة (4357) 602-264-HELP

مقاطعة ماريكوبا – المنطقة الأولى

1366 E. Thomas Rd., Ste. 108

Phoenix, AZ 85014

264-2258-1-888 أو **2255-264-602**

www.aaaphx.org

مقاطعة بيما – المنطقة الثانية

8467 E. Broadway Blvd.

Tucson, AZ 85710

520-790-7262

<http://www.pcoa.org>

مقاطعتا كوكونينو وأباتشي – المنطقة الثالثة

323 N. San Francisco St., Ste. 200

Flagstaff, AZ 86001

877-521-3500 أو **928-774-1895**

<https://nacog.org/index.cfm>

مقاطعتا يوما ولا باز – المنطقة الرابعة

1235 S. Redondo Center Dr.

Yuma, AZ 85365

1-800-782-1886 أو **928-782-1886**

<https://www.wacog.com>

موهافي – المنطقة الرابعة

208 N. 4th St.

Kingman, AZ 86401

928-753-6247

<https://www.wacog.com>

مقاطعتا بينال وجيلا – المنطقة الخامسة

8969 W. McCartney Rd.

Casa Grande, AZ 85194

1-800-293-9393

<https://www.info@pgcsc.org>

مقاطعات كوتشايز وغراهام وغرينلي وسانتا كروز – المنطقة السادسة

300 Collins Rd.

Bisbee, AZ 85603

520-432-2528

<https://www.seago.org>

شعب نافاجو – المنطقة السابعة

1800 W. Deuce of Clubs, Ste. 220

Show Low, AZ 85901

928-774-1895

<https://nacog.org/index.cfm>

مقاطعة يافايباي

544 S. 6th St., Ste. 104

Cottonwood, AZ 86326

928-239-7435

<https://nacog.org/index.cfm>

Robert Rd., Ste. 1 3130

Prescott Valley, AZ 86314

1-800-552-9257 أو 928-227-0142

<https://nacog.org/index.cfm>

مجلس القبائل الداخلي في أريزونا – المنطقة الثامنة

2214 N. Central Ave.

Phoenix, AZ 85004

602-258-4822

http://itcaonline.com/?page_id=793

مركز المعلومات الدوائية في أريزونا

مجاني وسري ومتاح على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع

1-800-222-1222

<http://www.azpoison.com/>

موارد الأطفال والأسرة بولاية أريزونا

1-800-308-9000

www.AZCCRR.com

تتضمن البرامج:

- موارد رعاية الطفل والإحالة، حيث يمكن للوالدين الاتصال للحصول على قائمة بمراكز رعاية الأطفال
- مركز الآباء المراهقين حيث يمكن للأمهات المراهقات الحصول على دبلوم المدرسة الثانوية أو تعليم الدبلوم العالي (GED) في أثناء تلقي رعاية الأطفال في الموقع دون تكلفة.
- الدعم في المنزل للأسر التي لديها أطفال دون سن 3 أشهر.

288 N. Ironwood Dr., Ste. 104
Apache Junction, AZ 85120
480-983-7028

1355 Ramar Rd., Ste. 8
Bullhead City, AZ 86442

1115 E. Florence Blvd., Ste. M
Casa Grande, AZ 85122
520-518-5292

1151 16th Street
Douglas, AZ 85607
520-368-6122

2708 N. 4th St., Ste. C1
Flagstaff, AZ 86004
928-714-1716

2202 Hualapai Rd., Ste. 101
Kingman, AZ 86401
928-753-4410

116 S. Lake Havasu Ave., Ste. 104
Lake Havasu City, AZ 86403
21 الهاتف الداخلي 928-753-4410

1827 N. Mastick Way
Nogales, AZ 85621
520-281-9303

1951 W. Camelback Rd., Ste. 370
Phoenix, AZ 85015
602-234-3941

1491 W. Thatcher Blvd., Ste. 106
Safford, AZ 85546
928-428-7231

3965 E. Foothills Dr., Ste. E1
Sierra Vista, AZ 85635
520-458-7348

2800 E. Broadway Blvd.
Tucson, AZ 85716
520-881-8940

3970 W. 24th St. Ste. 103
Yuma, AZ 85364
800-929-8194 أو 928-783-4003

ائتلاف أريزونا للعائلات العسكرية
2929 N. Central Ave., Ste. 1550
Phoenix, AZ 85012
602-753-8802
www.Arizonacoalition.org

دائرة الخدمات الصحية في ولاية أريزونا
150 N. 18th Ave., Ste. 310
Phoenix, AZ 85007
1-800-252-5942 أو 602-542-1025
www.azdhs.gov/index.php

دائرة الأمن الاقتصادي بولاية أريزونا
يمكن لإدارة الأمن الاقتصادي في ولاية أريزونا مساعدتك في تحديد احتياجاتك والاتصال بوكالة يمكنها الإجابة عن أسئلتك. الارتباط بمجموعة واسعة من الأنشطة، مثل عرض فوائد Medicare/Medicaid، والقراءة عن كل ما هو جديد في مجال الرعاية الصحية، والبحث عن فرص العمل والرعاية المؤقتة لمقدمي الرعاية، وخيارات السكن وغيرها.
https://des.az.gov
التأمين ضد البطالة: **1-877-600-2722**
المساعدة الغذائية، أو المالية، أو الطبية: **1-855-432-7587**
www.healtharizonaplus.org

دائرة الخدمات الصحية في ولاية أريزونا (ADHS) الخط الساخن المتخصص بالحمل والرضاعة الطبيعية متاح على مدار 24 ساعة
1-800-833-4642
https://azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/index.php#mom-home

مزايا ذوي الإعاقة في أريزونا 101
تُعد Disability Benefits (مزايا ذوي الإعاقة) أداة تخطيط للمزايا عبر الإنترنت تقدم أدوات ومعلومات عن التأمين الصحي والمزايا الصحية والتوظيف.
1-866-304-WORK (9675)
www.az.db101.org

ARIZONA@WORK
توفر ARIZONA@WORK حلولاً شاملة للقوى العاملة على مستوى الولاية وعلى المستوى المحلي، للباحثين عن عمل والموظفين.
https://arizonatwork.com

خط المساعدة والإحالة لإدمان الأفيون في أريزونا (OAR)
يقدم الخط الساخن المجاني والسري نصائح حول المواد الأفيونية والموارد والإحالات على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. هذا الخط الساخن مزود بخبراء طبيين محليين في مراكز معلومات الأدوية والسموم الذين يقدمون للمرضى أو أفراد الأسرة أو مقدمي المعلومات القيمة حول المواد الأفيونية.
1-888-688-4222
https://www.azdhs.gov/oarline

المساعدة الذاتية في ولاية أريزونا
الوصول عبر الإنترنت إلى 40 برنامج مختلف للخدمات الصحية والإنسانية.
www.arizonaselfhelp.org

ائتلاف منع الانتحار بولاية أريزونا

يوفر الائتلاف موارد ومعلومات إضافية للمساعدة على تقليل معدلات الانتحار في أريزونا. يمكن منع معظم حالات الانتحار. قد تساعد هذه الموارد في تثقيفك بخصوص الوعي والمنع والعمل.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة عاجلة داخل ولاية أريزونا، فيرجى الاتصال بمؤسسة EMPACT على رقم **480-784-1500** أو **866-205-5229**. يمكن للمراهقين الاتصال بشبكة خط الحياه للمراهقين Teen Lifeline على الرقم **602-248-TEEN (8336)** أو **800-248-TEEN**

602-248-8337

www.azspc.org

تواصل القوى العاملة في ولاية أريزونا

أدوات التوظيف المصممة للباحثين عن عمل، والطلاب، ومديري الحالات، وأصحاب العمل، وموفري التدريب، وخبراء القوى العاملة وغيرهم ممن يسعون للحصول على امتيازات وخدمات.

602-542-2460

<https://www.azjobconnection.gov>

شراكة شباب ولاية أريزونا

تقوم شراكة شباب ولاية أريزونا ببناء مؤسسات قوية للشباب والأسر عن طريق الشراكة مع المجتمعات. توفر المؤسسات خدمات الشباب، وبرامج الوقاية والتثقيف الصحي ذي الصلة بتعاطي المخدرات، والتشرد، والاتجار بالبشر، وقوة الصحة العقلية، وحمل المراهقين وديناميكيات الأسرة الصعبة.

<https://azyp.org/program/starting-out-right/>

1-877-882-2881

AZ Links

AZ Links هو موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت، لوالة الموارد الخاصة بالمسنين والإعاقاة في ولاية أريزونا (ig). يساعد AZ Links كبار السن في ولاية أريزونا والأشخاص ذوي الإعاقاة ومقدمي الرعاية وأفراد الأسرة على إيجاد الموارد والخدمات.

www.AzLinks.gov

موارد الطفل والأسرة

هو برنامج يوفر التثقيف والموارد لأولياء الأمور ومقدمي الرعاية والأطفال.

520-230-7032

www.childfamilyresources.org

موارد رعاية الطفل والإحالات

برنامج على مستوى الولاية يساعد الأسر في إيجاد رعاية الأطفال.

1-800-308-9000

<https://www.azccrr.com>

مركز CHR Recovery Center

مركز CHR Recovery Center هي وكالة خدمة مجتمعية غير ربحية تخدم البالغين الذين يعانون من تحديات صحية سلوكية. يقدمون خدمات دعم التعافي من خلال الدروس والمجموعات والأحداث والدعم الفردي من قبل مختصي دعم الأقران المعتمدين من الولاية. تركيزهم الأساسي هو التمكين والتثقيف والتوظيف.

602-246-7607

<https://azchr.org/>

نقاط وصول الدخول المنسق

تأمر وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (Department of Housing and Urban Development, HUD) بإجراء عملية القيد المنسق. تعمل هذه العملية على ربط الأفراد والعائلات التي تواجه مشكلة التشرد بموارد الإسكان المجتمعي والخدمة ذات الصلة. في المواقع المحددة أدناه، يمكن توزيع الأفراد أو العائلات، وتقييمهم، وإدراجهم ضمن قائمة الإحالة المحتملة إلى موارد الإسكان المجتمعية. يعتمد الإدراج على الأولوية والتوافر. لاحظ أنه قد تختلف العمليات والموارد حسب منطقة الوصول.

مقاطعة أباتشي

مركز مساعدة Old Concho المجتمعي (OCCAC)

928-337-5047

35432 Hwy 180A, Concho, AZ 85924

مقاطعة كوتشيس

Good Neighbor Alliance (GNA)

520-439-0776

420 N. 7th St., Sierra Vista, AZ 85635

ائتلاف Bisbee للأشخاص الذين لا مأوى لهم (Tintown Shelter)

520-432-7839

509 Romero St., Bisbee, AZ 85603

مقاطعة كوكونينو

Catholic Charities للخدمات المجتمعية (CCCS)

928-774-9125

2101 N. Fourth St., Flagstaff, AZ 86004

Flagstaff لخدمات المأوى (FSS)

928-225-2533 x307

4185 E. Huntington Dr., Flagstaff, AZ 86004

مقاطعة جيلا

برنامج العمل المجتمعي المعني في مقاطعة جيلا

928-425-7631

5515 S. Apache Avenue, Suite 200, Globe, AZ 85501

514 S. Beeline Hwy., Payson, AZ 85541

مقاطعتا جراهام وجرينلي

الرجاء الاتصال بـ 211 في ولاية أريزونا للدخول المنسق

2-1-1

<https://211arizona.org/>

مقاطعة لا باز

المركز الصحي الإقليمي للمقيمين على الحدود (RCFBH)

928-669-4436

(928) 256-4110

601 W. Riverside Dr., Parker, AZ 85344

مقاطعة ماريكوبا

مركز الاستقبال Brian Garcia للخدمات الإنسانية (للعازيين)
602-229-5155
206 S. 12th Ave., Phoenix, AZ 85007

موارد الشباب (العمر 18-24)

480-868-7527

مركز إيواء العائلات (للعائلات فقط)

602-595-8700

3307 E. Van Buren St., #108 Phoenix, AZ 85008

مركز الموارد المجتمعية والإحالة (CRRC) لقدامى المحاربين

602-248-6040

1500 East Thomas Rd., Ste. 106 Phoenix, AZ 85014

مقاطعة موهافي

هيئة الإسكان في مقاطعة موهافي

928-753-0723

700 W. Beale St., Kingman, AZ 86401

مقاطعة نافاجو

Re: Center

928-457-1707

.814 E. White Mountain Blvd

Pinetop-Lakeside, AZ 85901

مقاطعة بيما

مدينة تكسون

520-837-5329

Sonora House

520-624-5518

1367 W Miracle Mile, Tucson, AZ 85705

Salvation Army

520-622-5411

1002 N. Main Avenue, Tucson, AZ 85705

مؤسسة Primavera – مركز الرعاية المتنقل للتدخل والوقاية من وجود المشردين (HIP)

520-308-3079

702 S. 6th Ave. Tucson, AZ 85701

خدماتنا الأسرية

520-323-1708

2590 N Alvernon Way
Tucson, AZ 85712

La Frontera RAPP

520-882-8422

4554 S Palo Verde Rd.
Tucson, AZ 85714

OPCS

520-546-0122

4501 E. 5th Street
Tucson, AZ 85711

مقاطعة بينال

وكالة الموارد البشرية للعمل المجتمعي (CAHRA)

520-466-1112

109, N Sunshine Blvd., Eloy, AZ 85131

شركاء صحة المجتمع الوطني (NCHP)

520-876-0699

CG Helps مركز

520-483-0010

350 E. 6th St., Casa Grande, AZ 85122

مقاطعة سانتا كروز

الرجاء الاتصال بـ 211 في ولاية أريزونا للدخول المنسق

اتصل على الرقم 2-1-1

<https://211arizona.org/>

مقاطعة يافاباي

ائتلاف من أجل التعاطف والعدالة (CCJ)

928-445-8382

531 Madison Ave., Prescott, AZ 86301

Nations Finest منظمة

928-237-1095

600 E. Gurley St., Ste F., Prescott, AZ 86301

ائتلاف Verde Valley للأشخاص الذين لا مأوى لهم

928-641-4298

54 Main St., Cottonwood, AZ 86326

Catholic Charities Community Services (CCCS)

928-848-6011

434 W. Gurley St., Prescott, AZ 86301

خدمات مأوى منطقة (PASS) Prescott

928-778-5933

336 N. Rush St., Prescott, AZ 86301

مقاطعة يوما

ACHIEVE

928-341-4147

3250A East 40th Street; Yuma, AZ 85365

مجلس حكومات ولاية أريزونا الغربية (WACOG)

928-217-7116

1235 S. Redondo Center Drive, Yuma, AZ 85365

شركاء صحة المجتمع الوطني (NCHP)

928-726-6022

255 W 24th St., Ste 4, Yuma, AZ 85364

قسم خدمات الترخيص

يرخص قسم خدمات الترخيص ويراقب مرافق الصحة السلوكية على مستوى الولاية. يجري المركز تحقيقات في الشكاوى المقدمة بشأن مرافق الصحة السلوكية ويقوم بعمليات تفتيش للمرافق.

150 N. 18th Ave.

Phoenix, AZ 85007

602-364-2536

www.azdhs.gov/als/index.htm

مكتب تكسون

400 W. Congress, Suite 100

Tucson, AZ 85701

520-628-6965

www.azdhs.gov/als/index.htm

تطبيق Dump the Drugs

ابحث عن مواقع صناديق القمامة للتخلص من العقاقير الطبية غير المستخدمة أو غير المرغوب فيها. يعرض هذا التطبيق كل مواقع التجميع في ولاية أريزونا. ويسمح للمستخدم بإدخال عنوانه للحصول على توجيهات الوصول إلى أقرب موقع له.

المعلومات العامة والجماهيرية: **602-542-1025**

<https://azdhs.gov/gis/dump-the-drugs-az>

المأوى في حالات الطوارئ

اتصل بـ 211 في ولاية أريزونا للحصول على موارد المأوى

اتصل على الرقم **2-1-1**

<https://211arizona.org/>

Andre House

صناديق الطعام الطارئة وأشكال الدعم الأخرى.

213 S. 11th Ave.

Phoenix, AZ 85007

الهاتف: **602-252-9023**

مركز Chicanos Por La Causa للمسنين

وجبات ساخنة لكبار السن، تصل إلى باب المنزل.

1617 N. 45th Ave.

Phoenix, AZ 85035

602-272-0054

بنك الطعام الثقافي

صناديق طعام طارئة بلا مقابل، وكيس غذاء والمزيد.

342 E. Osborn Rd.

Phoenix, AZ 85012

602-266-8370

www.culturalcup.com

المركز المجتمعي لكنيسة First Pentecostal Church

الأطعمة المعلبة والوجبات والمزيد

2709 E. Marguerite Ave.

Phoenix, AZ 85040

602-276-2126

وزارات الطرق السريعة والحواجز

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9:30 صباحًا حتى 5 مساءً

2515 E. Thomas Rd.

Phoenix, AZ 85016

602-212-0850

بنك الطعام والكساء ICM

من الاثنين إلى السبت من الساعة 9:00 صباحًا حتى 11:00 صباحًا

501 S. 9th Ave.

Phoenix, AZ 85007

602-254-7450

بنك طعام القديسة ماري

يجمع ويوزع الطعام في جميع أنحاء الولاية، ويوفر صناديق طعام للطوارئ، ومخزن متنقل، وبرامج تغذية للأطفال ومطبخًا مجتمعيًا.

2831 N. 31st Ave.

Phoenix, AZ 85009

602-242-3663

بنك الطعام المتحد

245 S. Nina Dr.
Mesa, AZ 85210
480-926-4897

مركز الموارد وبنك طعام التلال

6038 E. Hidden Valley Dr.
Cave Creek, AZ 85331
اتصل لمعرفة معايير الأهلية: **480-488-1145**

St. Vincent de Paul غرف عشاء

602-266-4673

غرف عشاء أسر فينيكس

420 W. Watkins Road
Phoenix, AZ 85003

Sunnyslope

9227 N. 10th Ave.
Phoenix, AZ 85021

Mesa

67 W. Broadway Road
Mesa, AZ 85210

الخدمات الإنسانية

مركز الخدمات الإنسانية
1075 W. Jackson St.
Phoenix, AZ 85007

El Mirage

14016 N. Verbena St.
El Mirage, AZ 85335

معلومات لمقدمي الرعاية

خط المساعدة لكبار السن متاح على مدار 24 ساعة:

602-264-HELP (4357)

La Frontera – EMPACT

خدمات الصحة السلوكية للأطفال والكبار والأسر. تتوفر خدمات العيادات الخارجية والمرضى الداخليين. تتضمن هذه الخدمات المشورة، وخدمات الطب النفسي، وعلاج تعاطي المخدرات، وشفاء الصدمات، والتدخل في أوقات الأزمات، وخدمات الدعم، والخدمات للبالغين المصنفين بـ SMI.

www.lafronteraempact.org

غليندال

4425 W. Olive Rd., Ste., 194
Glendale, AZ 85302

480-784-1514

مقاطعة ماريكوبا
21476 N. John Wayne Parkway, Ste. C101
Maricopa, AZ 85139
520-316-6068 أو 480-784-1514

تمبي
618 S. Madison Dr.
Tempe, AZ 85281
480-784-1514

إذا كنت تريد معرفة المزيد عن هذه الموارد، بما في ذلك كل خيارات الإدراج السكنية ضمن منطقة الخدمة الجغرافية (GSA) المتوفرة في مجتمعك، فاتصل بـ Mercy Care على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

برنامج الصحة الأمومية والطفل وخدمات الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT) – موارد الزيارة المنزلية.

برنامج Lead Safe Phoenix في مقاطعة ماريكوبا

يوفر هذا البرنامج الزيارة المنزلية بالإضافة إلى الوعي والتثقيف المجتمعي للأشخاص الذين يعيشون في مدينة فينيكس. لا توجد تكلفة للمشاركة في البرنامج، ولكن يجب أن تستوفي المتطلبات. راجع موقع البرنامج لمعرفة تفاصيل هذه المتطلبات. سيوفر الزوار المنزليين اختبارات الرصاص في الدم للأطفال دون 6 سنوات، وسيحققون من مستوى الرصاص في منزلك، وسيثقفونك عن التسمم بالرصاص وسيحيلونك إلى الموارد المجتمعية إذا لزم الأمر.

602-525-3162

<https://www.maricopa.gov/1853/Lead-Poisoning-Prevention>

برنامج Parents Partners Plus

Parents Partners Plus هي شبكة لبرامج دعم الزيارة المنزلية. تقدم البرامج الدعم الفردي حول التجارب الأبوية اليومية ورفاهية الأسرة. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف أو احتياجات فيما يتعلق بالرضاعة الطبيعية أو مقاومة اكتئاب ما بعد الولادة أو تربية الأطفال أو الانتقال إلى الحياة كوالد، فإنه يمكن لممثلهم توصيلك بالموارد الهامة.

602-633-0732

<https://parentpartnersplus.com/>

مركز Southwest للتنمية البشرية – برنامج Healthy Families

Healthy Families هو برنامج مجاني يعمل مع الأسر من فترة الحمل خلال السنوات الخمس (5) الأولى من الحياة. يهدف البرنامج إلى مساعدتك لتصبح أفضل والد يمكن أن تكونه. يذهب الزائر الأسري إلى الأسرة لتوفير الدعم والمعلومات ليكون ولي الأمر بهذه الأسرة أفضل والد لطفله!

877-705-KIDS

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/healthy-families/>

Strong Families AZ

إن Strong Families AZ عبارة عن شبكة من برامج الزيارات المنزلية المجانية التي تساعد العائلات في تربية أطفال أصحاء وعلى استعداد للنجاح في المدرسة والحياة. وتتركز البرامج على المرأة الحامل والأسر التي لديها أطفال منذ سن الولادة حتى خمس (5) سنوات. فيما يلي قائمة ببعض برامج الزيارة المنزلية المتاحة لك.

<https://strongfamiliesaz.com/>

Arizona Health Start

للنساء الحوامل أو اللاتي لديهن طفل عمره أقل من عامين (2). إذا كنتِ حامل أو أم تواجهين تحديات، فمن المهم أن تعرفي أنه يمكن لشخص ما مساعدتك. Arizona Health Start هنا لمساعدتك. حيث يمكن لزوار المنزل توصيلك بمجموعة متنوعة من المؤسسات المجتمعية التي تقدم الرعاية الصحية والتعليم وموارد الرعاية الأبوية والمساعدة في تقديم الطلبات للبرامج الأخرى. فسيتعرفون عليك أنتِ وأسرتك، حتى يتمكنوا من مساعدتك في الحصول على الموارد التي تحتاج إليها. إنهم يفهمون ثقافتك، لأنهم يعيشون في مجتمعك. كما أنهم يفهمون ما تمرين به، لأنهم ساعدوا أسر مثل أسرتك تمامًا.

<https://strongfamiliesaz.com/program/arizona-health-start>

برنامج Family Spirit

للأسر الأمريكية الأصلية التي لديها أطفال دون سن 3 سنوات برنامج Family Spirit هو تدخل مصمم ثقافيًا لزيارة المنزل يقدمه متدربون من سكان أمريكا الأصليين كاستراتيجية أساسية لدعم الآباء والأمهات الشباب من السكان الأصليين من فترة الحمل حتى 3 سنوات بعد الولادة. يكتسب الآباء المعرفة والمهارات لتحقيق التطور الأمثل لأطفالهم في سن ما قبل المدرسة عبر المجالات الجسدية والمعرفية والاجتماعية العاطفية وتعلم اللغة والمساعدة الذاتية.

<https://strongfamiliesaz.com/program/family-spirit-home-visiting-program>

برنامج العائلات الصحية في أريزونا (Healthy Families Arizona)

يعد برنامج Healthy Families Arizona مجانيًا يساعد الحوامل بالإضافة إلى الأمهات والآباء على أن يصبحوا أفضل آباء. يستمر البرنامج إلى أن يبلغ طفلك عامين. سيتعرف عليك الزائر المنزلي ويربطك بالخدمات بناءً على وضعك المحدد. يشعر كل من ينجب طفلاً بالإرهاق. ومن الضروري أن تعرفي أنه لا بأس في طلب المساعدة. لبدء الخدمات، يرجى الاتصال مباشرة بأي من موفري الخدمة الذين يخدمون المنطقة التي تقيم فيها.

<https://strongfamiliesaz.com/program/healthy-families-arizona>

برنامج الرعاية المركزة للأطفال حديثي الولادة/فترة ما قبل الولادة عالية المخاطر

للأسر التي لديها أطفال حديثي الولادة في العناية المركزة. يعد برنامج الرعاية المركزة للأطفال حديثي الولادة / فترة حديثي الولادة المعرضين لخطر كبير (HRPP/NICP) نظامًا شاملاً على مستوى الولاية من الخدمات مخصص للحد من وفيات الأمهات والأطفال. يوفر البرنامج شبكة أمان للأسر ولاية أريزونا، لضمان أنسب مستوى من الرعاية للولادة بالإضافة إلى التحديد المبكر والدعم لاحتياجات نمو الطفل.

<https://strongfamiliesaz.com/program/high-risk-perinatal-programnewborn-intensive-care-program>

برنامج شراكة الأسرة والممرضة (Nurse-Family Partnership)

برنامج للأمهات الجدد ممن هم حوامل أقل من 28 أسبوعًا. لا يأتي الأطفال بدليل إرشادي. ومن الطبيعي أن تواجه الأمهات الجدد التحديات والشكوك. في مثل هذه الأوقات، هناك شخص ما هنا لمساعدتك. إن Nurse-Family Partnership عبارة عن برنامج رعاية صحية يربطك بممرضة منزلية زائرة. من خلال الزيارات، ستتعلم كيف يمكنك رعاية طفلك على أفضل وجه.

<https://strongfamiliesaz.com/program/nurse-family-partnership>

Nurse-Family Partnership/شمال وغرب فينيكس/مقاطعة ماريكوبا

2850 N. 24th St.

Phoenix, AZ 85008

602-224-1740

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/nurse-family-partnership/>

برنامج Nurse-Family Partnership/شرق وجنوب فينيكس/مقاطعة ماريكوبا

4041 N. Central Ave., Suite 700

Phoenix, AZ 85012

602-224-1740

<https://www.maricopa.gov/1867/Nurse-Family-Partnership>

برنامج Casa de los Niños/Nurse-Family Partnership/مقاطعة بيما

1101 N. 5th Ave

Tucson, AZ 85705

15112 مقسم، 520-881-0001

<https://casadelosninos.org/>

برنامج Easter Seals Blake مؤسسة /Nurse-Family Partnership

مقاطعات جراهام وجيلا وببما ويوما
7750 E. Broadway Blvd., Suite A200
Tucson, AZ 85710
520-247-3275

<https://www.easterseals.com/blakefoundation/>

برنامج /Nurse-Family Partnership مقاطعة بيبما

3950 S. Country Club Rd., Suite 100
Tucson, AZ 85714
520-724-7806

خدمات الصحة المجتمعية في مقاطعة يافاي

1090 Commerce Dr.
Prescott, AZ 86305
928-442-5478

خدمات الصحة المجتمعية في مقاطعة يافاي

Verde Valley, AZ 86326
928-634-6851

برنامج آباء كمدرسين (Parents as Teachers)

للأسر التي تنتظر مولوداً أو لديها طفل أقل من 5 سنوات. يتمتع أطفالك بإمكانيات كبيرة. بصفتك أحد الوالدين، لديك فرصة فريدة لتكون المعلم الأول لهم. فأغلب نمو الدماغ يحدث في السنوات القليلة الأولى من الحياة، وقد يكون بوسعك أن تحدث فرقاً كبيراً. سيوضح لك برنامج Parents as Teachers كيفية القيام بذلك. سيوفر لك زوار البرنامج المنزليون الموارد المناسبة لمرحلة نمو طفلك. من خلال Parents as Teachers، ستطور علاقة أقوى مع طفلك وتساعد في إعداده للنجاح الأكاديمي.

<https://strongfamiliesaz.com/program/parents-as-teachers>

برنامج SafeCare

للأسر التي لديها طفل أقل من 5 سنوات. دع زوار المنزل المحترفين والمدربين تدريجياً عاليًا يدعمونك أنت وأسرته في رحلتك نحو النجاح. وباستخدام نموذج SafeCare المعترف به على المستوى الوطني، ستتلقى زيارات أسبوعية مقسمة إلى مجالات تركيز أساسية: التفاعل بين الوالدين والطفل، والصحة والسلامة المنزلية. ستبني مهاراتك وتقويها من خلال مجموعة متنوعة من الجلسات التفاعلية.

<https://strongfamiliesaz.com/program/safecare>

برنامج الصحة الأمومية والطفل وخدمات الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT) – موارد إضافية

خط المساعدة للحمل والرضاعة الطبيعية ADHS

توفره دائرة الخدمات الصحية في ولاية أريزونا (ADHS) وتقدم معلومات حول اختبارات الحمل وموفري الخدمات منخفضة التكلفة. يتم الرد على المكالمات من قبل استشاري الرضاعة المعتمد من المجلس الدولي (IBCLC) للتعرف على فوائد الرضاعة الطبيعية، والنظام الغذائي للأم، وإمدادات الحليب، أو النصائح والحيل للرضاعة الطبيعية الناجحة للأم والطفل. متاح على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع:

1-800-833-4642

<https://www.azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/>

Affirm (المعروفة سابقاً Arizona Family Health Partnership)

يوفر هذا البرنامج الممول فيدراليًا تنظيم الأسرة، والخدمات الصحية والتعليم للمرأة في أريزونا بغض النظر عن قدرتهم على الدفع مقابلها. اتصل بنا أو تفضل بزيارة موقعنا على الإنترنت لمعرفة المركز الصحي المؤهل بالقرب منك.

602-258-5777

<https://www.affirmaz.org/>

خط أريزونا الساخن الخاص بفترة ما بعد الولادة

يقدم الدعم للأسر التي تتعامل مع اكتئاب ما بعد الولادة وقلق ما بعد الولادة واضطرابات المزاج الأخرى المرتبطة بفترة الحمل وما بعد الولادة. وهو خط ساخن للدعم من قبل متطوعين وأقران. الخط مفيد للأسر التي تتعامل مع فترة ما بعد الولادة.

اتصل أو أرسل رسالة نصية قصيرة إلى 1-800-944-4773

www.psiarizona.org

برنامج التدخل المبكر في ولاية أريزونا (Arizona Early Intervention (AZEIP))

يساعد برنامج أريزونا للتدخل المبكر، أسر الأطفال ذوي الإعاقة أو التأخر في النمو من الولادة وحتى عمر ثلاث سنوات. ويقدم الدعم وبإمكانه العمل مع طفلك لتنمية قدرته الطبيعية على التعلم. يمكن استخدام موقع AZEIP للحصول على معلومات إضافية، وللتعرف على المزيد حول موارد AZEIP، ولتقديم إحالة باستخدام بوابة AZEIP عبر الإنترنت. يمكنك الاتصال بخدمة أعضاء Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 6 مساءً على الرقم 602-263-3000 أو (TTY 711) 1-800-624-3879 وطلب التحدث إلى منسق Mercy Care AZEIP.

معلومات AZEIP: 1-888-592-0140

للتحقق من حالة إحالة AZEIP: 602-532-9960

<https://des.az.gov/azeip>

Arizona Head Start

Arizona Head Start هو برنامج رائع يساعد على تحضير الأطفال الرضع والأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة والأطفال في سن الحضانه والصغار للذهاب إلى المدرسة. يوفر البرنامج التحضير للتعليم، ووجبات خفيفة ووجبات رئيسية صحية، والخدمات لتعزيز رفاهية الأسرة والمزيد. ويقدم Head Start برنامجين، وفقًا لعمر طفلك. Early Head Start هو برنامج للأطفال دون سن 3 سنوات. Head Start هو برنامج للأطفال من عمر 3 سنوات حتى 5 سنوات. يقدم برنامج Arizona Head Start هذه الخدمات وأكثر من ذلك من دون تكلفة لك. لتحديد موقع برنامج Early Head Start أو Head Start في منطقتك، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بهم واستخدم أداة البحث Find Your Head Start Flyer. يمكنك أيضًا استخدام جهات الاتصال المدرجة أدناه.

<http://www.azheadstart.org/headstart.php>

مقاطعات آياتشي وكوكونينو ونافاجو ويافاباي

مجلس حكومات شمال ولاية أريزونا (NACOG)

928-774-9504

nacog.org

مقاطعات كوتشايز وجراهام وجرينلي وببما وسانتا كروز

Child Parent Centers, Inc. (CPC)

520-882-0100

childparentcenters.org

مقاطعة جيلا أو بينال

Pinal-Gila Community Child Services, Inc. (PGCCS)

1-888-723-7321

pgccs.org

مقاطعات لا باز وموهافي ويوما

مجلس حكومات ولاية أريزونا الغربية (WACOG)

928-782-1886

wacog.com

Westside Head Start – للخدمات المجتمعية – Catholic Charities
623-486-9868
CatholicCharitiesAz.org

Chicanos Por La Causa
602-716-0156
cplc.org

مركز أزمات الأطفال بولاية أريزونا (Child Crisis)
480-304-9501
childcrisisaz.org

مركز الخدمات الإنسانية في مدينة فينيكس – برنامج Head Start
602-262-4040
phoenix.gov/humanservices/programs/head-start

مركز الخدمات الإنسانية في مقاطعة ماريكوبا – برنامج Head Start
602-372-3700
maricopa.gov/5778/Apply-to-Head-Start-Programs

مركز Southwest للتنمية البشرية – برنامج Head Start
602-266-5976
swhd.org/programs/head-start/

أكاديمية Urban Strategies للأسرة والطفل
602-718-1720
www.urbanstrategies.us

منطقة ألهامبرا المدرسية – برنامج Head Start
602-246-5155
alhambraesd.org

مركز Booker T. Washington للتنمية البشرية للأطفال
602-252-4743
btwchild.org

منطقة دير فالي المدرسية – برنامج Head Start
602-467-6013
dvusd.org/headstart

منطقة فاولر المدرسية – برنامج Head Start
623-474-7260
fesd.org/Preschool

منطقة مدرسة واشنطن الابتدائية – برنامج Head Start Plus
602-347-4806
wesdschools.org/Domain/32

خط مساعدة للأطفال من سن الولادة حتى 5 سنوات (Birth to 5 Helpline)

هذه الخدمة مجانية ومتاحة لكل أطفال عائلات أريزونا والوالدين المنتظرين الذين لديهم أسئلة أو مخاوف عن أطفالهم الرضع أو حديثي المشي أو من هم في مرحلة ما قبل المدرسة. سيعملون معك لفهم مخاوفك الخاصة ويتوافقون مع قيم التربية والتقاليد والأساليب الخاصة بكل عائلة. اتصل للتحديث مع اختصاصي الطفولة المبكرة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 8 مساءً، يمكنك أيضًا ترك بريد صوتي أو إرسال سؤالك عبر الإنترنت في أي وقت. يمكنك أيضًا تنزيل تطبيق Birth To Five Helpline على هاتفك للوصول السريع والسهل إلى المعلومات.

1-877-705-KIDS

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/birth-to-five-helpline>

خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)

خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS) هي تسمية تطلق على الأعضاء دون سن 21 سنة ولديهم ظروف طبية مؤهلة. يجب على العضو أن يكمل طلب CRS لمعرفة ما إذا كان مؤهلاً. إذا تمت الموافقة، ستقوم Mercy Care بالمساعدة في توفير تنسيق ومراقبة أفضل للرعاية لخدمات الصحة الجسدية والسلوكية من أجل التأكد من تلبية الاحتياجات الخاصة للرعاية الصحية. إذا كان لديك أسئلة حول مزاي CRS أو خدماتها الخاصة بك، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء في Mercy Care على: 602-263-3000 أو (TTY 711) 1-800-624-3879. ويمكن للأعضاء المشخصين بأنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو (TTY 711) 1-800-564-5465.

<https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Initiatives/CareCoordination/CRS.html>

<https://www.mercycareaz.org/members/complecareformembers/crs>

برنامج First Things First

الشراكة مع العائلات والمجتمعات لمساعدة الأطفال الصغار في ولايتنا على الاستعداد للنجاح في رياض الأطفال وما بعدها. لا يوجد طريقة واحدة صحيحة لتربية الأطفال وفي بعض الأحيان تكون التربية للرضيع أو الطفل الصغير أو الطفل في مرحلة ما قبل المدرسة تحديًا. لا تحتاج لأن تكون مثاليًا. لمساعدتك في بذل قصارى جهدك، يزودك البرنامج بالموارد الخاصة بالوالدين لدعم تطور طفلك وتعليمه بشكل صحي.

602-771-5100 أو 1-877-803-7234

<https://www.firstthingsfirst.org/resources/>

برنامج Fussy Baby

يعد برنامج Fussy Baby جزء من خط المساعدة من الميلاد حتى سن الخامسة ويقدم الدعم للآباء الذين يشعرون بالقلق بشأن طبع أطفالهم أو سلوكهم خلال عامهم الأول. سيعمل أطباء البرنامج معك لإيجاد المزيد من الطرق لتهدئة طفلك والعناية به والاستمتاع به. وسيقدم أيضًا طرقًا لتقليل التوتر مع دعمك في دورك المهم كوالد. تتوفر زيارة (زيارات) منزلية إضافية، إن دعت الحاجة إلى ذلك، في مقاطعة ماريكوبا فقط.

1-877-705-KIDS

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/fussy-baby>

برنامج Hushabye Nursery

يوفر برنامج Hushabye Nursery مساحة آمنة وشاملة حيث يمكن للأمهات وأفراد الأسرة والأطفال – بداية من فترة الحمل وحتى الطفولة – تلقي الرعاية المتكاملة والدعم العلاجي الذي يوفر لكل طفل أفضل النتائج الممكنة في الحياة. يوفر البرنامج بيئة علاجية وجذابة للرعاية الطبية على المدى القصير للرضع الذين يعانون من متلازمة الامتناع الوليدي (NAS) وعائلاتهم. يقدم البرنامج دعمًا غير تقديري وتعليميًا، بالإضافة إلى مجموعات دعم ما قبل الولادة وبعدها، وخدمات الحضانه للمرضى الداخليين وعلاجات العيادات الخارجية.

اتصل أو أرسل رسالة نصية قصيرة إلى 480-628-7500

<https://www.hushabyenursery.org>

Jacob's Hope

Jacob's Hope هي حضانه رعاية خاصة توفر الرعاية الطبية على مدار 24 ساعة للأطفال الرضع الذين تعرضوا للمخدرات أو الكحول ويعانون من أعراض الانسحاب عند الولادة. تقدم الحضانه الرعاية الطبية الفورية وعلى المدى القصير بين وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة (NICU) بالمستشفى والمنزل للرضع الذين تعرضوا للمخدرات قبل الولادة.

480-398-7373

<https://jacobshopeaz.org/>

Office of Children's Health

150 N. 18th Ave.

Phoenix AZ 85007

602-542-1025

المؤسسة الدولية لدعم ما بعد الولادة

المؤسسة الدولية لدعم ما بعد الولادة (PSI) هي منظمة غير ربحية رائدة في العالم مكرسة لمساعدة أولئك اللاتي يعانين اضطرابات المزاج في الفترة المحيطة بالولادة. تعزز PSI العلاج والوقاية والتثقيف والتوعية باضطرابات المزاج في الفترة المحيطة بالولادة (PMD)، والتي تؤثر في الأمهات وأسرهن وأنظمة الدعم. اتصل بخط المساعدة المجاني لمزيد من المعلومات وسيمنحك المتطوعون المعلومات والتشجيع وأسماء الموارد القريبة منك.

خط مساعدة PSI: اتصل أو أرسل رسالة نصية على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع

اللغة الإنجليزية 1-800-944-4773 أو اللغة الأسبانية 971-203-7773

الخط الساخن الوطني للصحة العقلية للأمهات – اتصلي أو أرسل رسالة نصية: 1-833-943-5746

خط الأزمات الوطني أرسل كلمة «HOME» إلى 741741 من أي مكان في الولايات المتحدة الأمريكية وفي أي وقت.

<https://www.postpartum.net/get-help>

برنامج Power Me A2Z

يوفر هذا البرنامج فيتامينات مجانية للفتيات. تُستخدم هذه الفيتامينات لتقوية العظام والأسنان، والتمتع بشعر لامع، وأظافر قوية، وجهاز مناعة صحي، والوقاية من الإصابة بفقر الدم. حيث يوفر تناول الفيتامينات يوميًا ما يكفي من العناصر الغذائية إذا لم تتمكني من الحصول عليها من خلال ما تتناولينه كل يوم. تُعد الفيتامينات الجيدة مهمة أيضًا لصحة المرأة من خلال تقليل مخاطر الإصابة بأمراض القلب وسرطان القولون وفقدان الذاكرة والوقاية من بعض العيوب الخلقية عندما تكونين مستعدة لإنجاب الأطفال. وهي متوفرة من دائرة الخدمات الصحية في ولاية أريزونا (ADHS) لنساء ولاية أريزونا فوق سن 18 عامًا.

<https://www.powermea2z.org/>

برنامج تربية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة (Raising Special Kids)

يساعد برنامج Raising Special Kids على تحسين حياة الأطفال الذين يعانون من مجموعة كاملة من الإعاقات، من الولادة إلى سن 26 عامًا. يوفر البرنامج الدعم والتدريب والمعلومات والمساعدة الفردية حتى تصبح الأسر مساندين فعالين لأطفالهم.

Phoenix – 602-242-4366 أو 1-800-237-3007

جنوب أريزونا – تكسون 520-441-4007

جنوب أريزونا – يوما 928-444-8803

www.raisingpecialkids.org

برنامج لقاحات الأطفال (VFC) Vaccines for Children

برنامج لقاحات الأطفال (VFC) هو برنامج ممول من قبل الحكومة الفيدرالية يوفر لقاحات بدون تكلفة لك. يوفر البرنامج لقاحات للأطفال من سن 18 سنة أو أقل. إذا لم يكن PCP الخاص بطفلك مسجلًا في هذا البرنامج، ستضطر إلى التحول إلى PCP آخر مسجل فيه. لمزيد من المعلومات حول البرنامج، يمكنك زيارة موقع وزارة خدمات الصحة في ولاية أريزونا (ADHS) – برنامج لقاحات الأطفال (VFC). تقدم وزارة خدمات الصحة في ولاية أريزونا (ADHS) أيضًا دورة تعليمية حول التحصين (اللقاح) وموارد قد تساعدك إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف.

602-364-3642

<https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/index.php#program-overview>

النساء والرضع والأطفال (WIC)

WIC هو برنامج تغذية في ولاية أريزونا يقدم الأطعمة الغنية بالعناصر المغذية والتوعية بالرضاعة الطبيعية والمعلومات كما يقدم المساعدة للنساء الحوامل والنساء اللواتي يرضعن والنساء بعد الولادة، بالإضافة إلى الرضع والأطفال الذين تقل أعمارهم عن خمس سنوات.

1-800-252-5942

www.azdhs.gov/prevention/azwic

يمكنك معرفة ما إذا كنت مؤهلاً، من خلال الرابط: www.azdhs.gov/prevention/azwic/families/index.php#eligibility

ابحث عن عيادة بالقرب منك: <http://www.clinicsearch.azbnp.gov>

برنامج النساء والرضع والأطفال (WIC) عبر الإنترنت

تتمتع العائلات الآن بخيار حضور بعض مواعيد برنامج WIC من منازلهم المريحة. وخلال الموعد المنزلي مع WIC، ستنضم إلى أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية الآخرين باستخدام موقع دردشة فيديو لمشاركة النصائح حول التغذية أو الرضاعة الطبيعية. فكل ما تحتاجين إليه هو هاتف ذكي أو كمبيوتر لوجي أو كمبيوتر عادي بكاميرا للمشاركة.

602-506-9333

<https://www.maricopa.gov/1491/Women-Infants-Children-WIC>

برنامج الأطفال المضطربين عقلياً (MIKID) Mentally Ill Kids in Distress

يوفر MIKID الدعم والمساعدة للعائلات في أريزونا التي لديها أطفال وشباب وبالغين شباب يعانون مشاكل سلوكية. يقدم MIKID معلومات حول قضايا الأطفال، والوصول إلى الإنترنت للآباء، والإحالات إلى الموارد، ومجموعات الدعم، والمتحدثين التربويين، ودعم العطلات وأعياد الميلاد للأطفال المقيمين خارج المنزل، والموجهين المتطوعين من الوالدين إلى الوالدين.

www.mikid.org

810 Gemstone #3

Bullhead City, AZ 86442

928-704-9111

901 E. Cottonwood Lane

Casa Grande, AZ 85122

520-509-6669

2615 E. Beverly Ave.

Kingman, AZ 86409

928-753-4354

1777 N. Frank Reed Rd.

Nogales, AZ 85621

520-377-2122

925 E. Bilby Rd.

Tucson, AZ 85706

520-882-0142

2891 S. Pacific Ave.

Yuma, AZ 85365

928-344-1983

1939 Frontage Rd, Ste C

Sierra Vista, AZ 85635

602-253-1240

خدمات برامج الهجرة والخدمات الموسمية

تنمية الطفولة المبكرة للشيكانو في Por La Causa

1402 S. Central Ave

Phoenix, AZ 85004

602-716-0156

www.cplc.org

Gila River Head Start

P.O. Box 97

Sacaton, AZ 85147

520-562-3423

www.gilariver.org

المركز الهندي للتعليم في مرحلة الطفولة المبكرة

في سولت ريفر وبيما وماريكوبا

4826 N Center St.

Scottsdale, AZ 85256

480-362-2200

https://ecec.srpmic-ed.org/

برنامج مزايا أسرتي My Family Benefits

معلومات حول المساعدة الطبية والنقدية والغذائية

1-855-432-7587 أو 1-855-heaplus

www.azdes.gov/myfamilybenefits

برنامج NAMI أريزونا (التحالف الوطني للأمراض العقلية)

يملك NAMI أريزونا خط مساعدة للحصول على معلومات حول الأمراض العقلية والإحالات للعلاج والخدمات المجتمعية، فضلاً عن معلومات

حول مجموعات المساعدة الذاتية للأسرة والمستهلك المحلي في جميع أنحاء ولاية أريزونا. يقدم NAMI أريزونا الدعم العاطفي والتعليم

والمناشدة للأشخاص المتأثرين بالمرض العقلي من كافة الأعمار.

480-994-4407

www.namiarizona.org

الشبكة الوطنية لخط الأمل National Hopeline Network

خط ساخن مجاني على مدار 24 ساعة لأي شخص يعاني من أزمة

1-800-442-4673

الخط الساخن الوطني للحد من الانتحار:

خط ساخن مجاني مُتاح على مدار 24 ساعة لأي شخص يعاني أزمة انتحارية أو ضائقة عاطفية.

اتصل بـ **988** أو **1-800-273-8255**

www.suicidepreventionlifeline.org

خط الأزمات القومي لقدامى المحاربين

1-800-273-8255 أو اتصل على **988** الخيار 1

www.veteranscrisisline.net

برنامج المساعدة الغذائية (برنامج بطاقات التموين سابقاً)

لدعم الأسر ووقايتهم من نقص التغذية في ولاية أريزونا.

1-855-432-7587

des.az.gov/na

التغذية والنشاط البدني والسمنة (NUPAO)

لمعرفة المزيد من الموارد حول معالجة السمنة والمعلومات الغذائية، يمكنك زيارة **www.azdhs.gov/phs/bnp/nupao** وشبكة التغذية في

ولاية أريزونا على **https://www.azhealthzone.org/**

خط الإحالة والمساعدة بشأن المواد الأفيونية

يقدم الخبراء الطبيون المحليون للمرضى ومقدمي الرعاية وأفراد الأسرة معلومات عن المواد الأفيونية والموارد والإحالة على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. خدمات الترجمة متوفرة.

1-888-688-4222

<https://www.azdhs.gov/oarline>

مركز علاج السموم

اتصل برقم **911** على الفور إذا انهار أحدهم أو أصيب بنوبة أو كان يعاني من صعوبة في التنفس أو لا يمكن إيقاظه. للحصول على مشورة الخبراء الفورية والمجانية بشكل سري، اتصل على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع:

1-800-222-1222

احصل على المساعدة عبر الإنترنت إذا تناولت الكثير من الأدوية، أو ابتلعت أو استنشقت شيئًا قد يكون سامًا، أو قمت برش منتج على عينك أو جلدك، أو المساعدة في التعرف على حبة دواء، أو معلومات عن دواء.

<https://triage.webpoisoncontrol.org/#/exclusions>

<https://www.poison.org/>

منظمة Reach Family Services/ Alcanza Servicios de Familia

منظمة Reach Family Services هي منظمة عائلية غير ربحية تقدم خدمات ثنائية اللغة باللغتين الإسبانية والإنجليزية في جنوب فينيكس. تساعد المنظمة العائلات التي تربي أطفالاً في مواجهة تحديات الصحة السلوكية والعاطفية. يمكنك الاتصال بالمنظمة على الرقم 9000-512-602 أو زيارة موقعهم الإلكتروني على <http://www.reachfs.org> للحصول على المساعدة. هاتف المؤسسة الدولية لدعم ما بعد الولادة (PSI) هو رقم مجاني يمكن لأي شخص الاتصال به للحصول على المعلومات الأساسية والدعم والموارد. سيمنحك المتطوعون المعلومات والتشجيع وأسماء الموارد القريبة منك.

1-800-944-4773 أو الأسيانية **971-203-7773**

خط الأزمات الوطني **أرسل كلمة «HOME» إلى 741741** من أي مكان في الولايات المتحدة الأمريكية وفي أي وقت.

<https://www.postpartum.net>

مركز موارد الضمان الاجتماعي والإعاقة

يوفر معلومات عن البرامج الفيدرالية لمساعدات الإعاقة، SSD (إعاقة الضمان الاجتماعي، بموجب الفصل 11 من قانون الضمان الاجتماعي) و SSI (دخل الضمان التكميلي، بموجب الفصل 16). كما يجيب على أسئلة حول مساعدات التقاعد الخاصة بالضمان الاجتماعي ويوفر روابط موارد Medicare وموضوعات أخرى.

www.ssdr.com

Teen Lifeline (خط الحياة للمراهقين)

الخط الساخن لمشورة الأقران حول الانتحار من الساعة 3 إلى 9 مساءً يوميًا. توفر التدريب على تنمية المهارات الحياتية للمراهقين المهتمين بأن يصبحوا مستشارين أقران. إتاحة مواد التوعية والتثقيف والوقاية وفرص التدريب.

1-800-248-8336 (TEEN) أو **602-248-8336 (TEEN)**

www.teenlifeline.org

خط الحياة للمتحولين جنسيًا

هو خط ساخن للأزمات لدعم الأقران يكون فيه جميع العاملين من المتحولين جنسيًا.

1-877-565-8860

www.translifeline.org

خط المحاربين القدامى/كن على اتصال

موارد المحاربين القدامى (ولأولئك الذين يدعمونهم).

1-866-429-8387 أو **1-866-4AZ-VETS**

إعادة التأهيل المهني (VR)

تقدم دائرة الأمن الاقتصادي بولاية أريزونا برنامج إعادة التأهيل المهني. يوفر برنامج VR مجموعة متنوعة من الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، بهدف الاستعداد للعمل أو الدخول لسوق العمل أو الاحتفاظ بالعمل.

TTY 1-855-475-8194 أو 1-800-563-1221

<https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation-vr>

يقدم برنامج إعادة التأهيل المهني خدمات ودعم لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على تحقيق أهدافهم الوظيفية.

<https://des.az.gov/vr>

عيادات التطعيم/اللقاحات المجانية

في بعض الأحيان قد لا تتمكن من إحضار طفلك لرؤية مقدم الرعاية الأولية للحصول على التطعيمات. ويمكنك الذهاب إلى العيادات التالية للحصول على تطعيمات طفلك. (مدرج حسب اسم المقاطعة)

مقاطعة أباتشي

Lake Powel Medical Center

928-645-8123

<http://www.canyonlandschc.org>

NACA Family Health & Wellness Center

928-773-1245

<http://www.nacainc.org>

North Country HealthCare – Flagstaff Clinic 4th St

928-522-9400

<http://www.northcountryhealthcare.org>

North Country HealthCare – Flagstaff Clinic

University Ave

928-522-1300

<http://www.northcountryhealthcare.org>

North Country HealthCare – Grand Canyon Clinic

928-638-2551

<http://www.northcountryhealthcare.org>

North Country HealthCare – Williams Clinic

928-635-4441

<http://www.northcountryhealthcare.org>

مقاطعة جيلا

Canyonlands Healthcare – Globe

928-402-0491

<http://www.canyonlandschc.org>

Gila County Public Health Services Division – Globe

928-425-3189 x8811

https://www.gilacountyaz.gov/government/health_and_emergency_services/health_services/index.php

مقاطعة كوكونينو

Coconino County Immunization Clinic

928-679-7222

<http://www.coconino.az.gov/health>

North Country HealthCare – Round Valley Clinic

928-333-0127

<http://www.northcountryhealthcare.org>

North Country HealthCare – Saint John’s Clinic

928-337-3705

<http://www.northcountryhealthcare.org>

Saint John’s Immunization Clinic

x6509 928-333-2415

<https://www.co.apache.az.us/health/clinical-services/>

Springerville Immunization Clinic

928-333-2415 x6509

<https://www.co.apache.az.us/health/clinical-services/>

مقاطعة كوتشيس

Chiricahua Pediatric Center of Excellence

520-364-5437

<http://www.cchci.org>

Chiricahua Sierra Vista Pediatrics Clinic

520-459-0203

<http://www.cchci.org>

مقاطعة ماريكوبا

Chandler Regional Medical Center Community Wellness Immunization Clinic

480-728-2004

<http://www.dignityhealth.org/arizona/locations/chandlerregional/about-us/immunization-clinics>

East-Mesa clinic

602-506-2660

<http://www.maricopa.gov/3849/public-health>

Mesa Immunization Clinic

602-506-2660

<http://www.maricopa.gov/3849/public-health>

NHW Community Health Center

602-279-5351

<http://nativehealthphoenix.org>

Roosevelt Immunization Clinic

602-506-8815

<http://www.maricopa.gov/3849/public-health>

West Immunization Clinic

602-506-5888

<http://www.maricopa.gov/3849/public-health>

مقاطعة موهافي

Canyonlands Healthcare – Beaver Dam

928-347-5971

<http://www.canyonlandshc.org>

North Country HealthCare – Bullhead City Clinic

928-704-1221

<http://www.northcountryhealthcare.org>

North Country HealthCare – Kingman Clinic

928-753-1177

<http://www.northcountryhealthcare.org>

North Country HealthCare – Lake Havasu City Clinic

928-854-1800

<http://www.northcountryhealthcare.org>

Gila County Public Health Services Division – Payson

928-474-1210

https://www.gilacountyaz.gov/government/health_and_emergency_services/health_services/index.php

North Country HealthCare – Payson Clinic

928-468-8610

<http://www.northcountryhealthcare.org>

مقاطعة جراهام

Canyonlands Healthcare – Safford

928-428-1500

<http://www.canyonlandshc.org>

Graham County Health Department Public Health Services

928-428-1962

<http://www.graham.az.gov/254/health>

مقاطعة جرينلي

Canyonlands Healthcare – Clifton

928-865-2500

<http://www.canyonlandshc.org>

Canyonlands Healthcare – Duncan

928-359-1380

<http://www.canyonlandshc.org>

Greenlee County Public Health and Community Nursing – Clifton

928-865-2601

<http://www.co.greenlee.az.us>

Greenlee County Public Health and Community Nursing – Parker

928-359-2866

<http://www.co.greenlee.az.us>

مقاطعة لا باز

La Paz County Health Department

928-669-1100

<http://www.lpchd.com>

El Rio No-Cost Immunization Clinics

520-670-3909

<http://www.elrio.org>

La Canada Pediatrics Clinic

520-407-5800

<http://www.uchcaz.org>

Pima County Health Department Clinic – Tucson East

520-724-9650

<http://www.webcms.pima.gov/health>

Pima County Health Department Clinic – Tucson North

520-724-2880

<http://www.webcms.pima.gov/health>

Pima County Health Department

Clinic-Tucson Southwest

520-724-7900

<http://www.webcms.pima.gov/health>

UA Mobile Health Program

520-349-6594

<http://www.fcm.arizona.edu/outreach/mobile-health-program>

United Community Health Center Arivaca Clinic

520-407-5500

<http://www.uchcaz.org>

**United Community Health Center at Green Valley
Hospital Clinic**

520-407-5400

<http://www.uchcaz.org>

**United Community health Center at Old Vail
Middle School**

520-762-5200

<http://www.uchcaz.org>

United Community Health Center at Sahuarita Heights

520-576-5770

<http://www.uchcaz.org>

United Community Health Center at Three Points Clinic

520-407-5700

<http://www.uchcaz.org>

مقاطعة نافاجو

Canyonlands Healthcare – Chilchinbeto

928-697-8154

<http://www.canyonlandshc.org>

Holbrook Immunization Clinic

928-524-4750

<http://www.navajocountyaz.gov/departments/public-health-services>

North Country HealthCare – Holbrook Clinic

928-524-2851

<http://www.northcountryhealthcare.org>

North Country HealthCare – Show Low Clinic

928-537-4300

<http://www.northcountryhealthcare.org>

North Country HealthCare – Winslow Clinic

928-289-2000

<http://www.northcountryhealthcare.org>

Show Low Immunization Clinic

928-532-6050

<http://www.navajocountyaz.gov/Departments/Public-Health-Services>

Taylor/Snowflake Immunization Clinic

928-532-6050

<http://www.navajocountyaz.gov/departments/public-health-services>

مقاطعة بيما

Continental Family Medical Center

520-407-5900

<http://www.uchcaz.org>

Continental Pediatrics Clinic

520-407-5900

<http://www.uchcaz.org>

Desert Senita Community Health Center – Ajo

520-387-5651

<http://www.desertsenita.org>

مقاطعة يافاباي

North Country HealthCare – Ash Fork Clinic
928-637-2305
<http://www.northcountryhealthcare.org>

North Country HealthCare – Seligman Clinic
928-422-4017
<http://www.northcountryhealthcare.org>

**Yavapai County Community Health Services
Community Health Center – Cottonwood**
928-639-8132
<http://www.chcy.info>

**Yavapai County Community Health Services
Community Health Center – Prescott**
928-583-1000
<http://www.chcy.info>

**Yavapai County Community Health Services
Community Health Center – Prescott Valley**
928-583-1000
<http://www.chcy.info>

مقاطعة يوما

يوما – Horizon Health and Wellness Primary Care
833-431-4449
<http://www.hhwaz.org>

San Luis Walk-In Clinic – San Luis Center
928-722-6112
<http://www.slwic.org>

San Luis Walk-In Clinic – Somerton Center
928-236-8001
<http://www.slwic.org>

Yuma County Public Health Nursing Division
928-317-4559
<http://www.yumacountyaz.gov>

مقاطعة بينال

Apache Junction Clinic
866-960-0633
<http://www.pinalcountyaz.gov>

Casa Grande Clinic
866-960-0633
<http://www.pinalcountyaz.gov>

**Desert Senita Community Health Center –
Arizona City**
520-466-5774
<http://www.desertsenita.org>

Eloy Clinic
866-960-0633
<http://www.pinalcountyaz.gov>

Kearny Clinic
866-960-0633
<http://www.pinalcountyaz.gov>

Mammoth Clinic
866-960-0633
<http://www.pinalcountyaz.gov>

Maricopa Clinic
866-960-0633
<http://www.pinalcountyaz.gov>

مقاطعة سانتا كروز

Mariposa Community Health Center – Nogales
520-281-1550
<http://www.mariposachc.net>

United Community Health Center Amado Clinic
520-407-5510
<http://www.uchcaz.org>

في حال فقدانك مواردك التأهيلية

نود أن تتلقى الرعاية الصحية إذا فقدت أهليتك للانضمام إلى AHCCCS. فيما يلي قائمة بالعيادات التي تقدم رعاية طبية منخفضة التكلفة أو مجانية. اتصل بالعيادات لمعرفة الخدمات والتكاليف. وإذا كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة للمساعدة، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

HonorHealth Desert Mission Healthcare Center

John C Lincoln Community (المعروف سابقًا باسم)
(Health Center)
9201 N. 5th St.
Phoenix, AZ 85020
602-331-5779

Valleywise Health Centers

<https://valleywisehealth.org/>

Sunnyslope Family Health Center

934 W. Hatcher Rd.
Phoenix, AZ 85021
602-344-6300

Comprehensive Health Center

2525 Roosevelt St.
Phoenix, AZ 85008
602-344-1015

Guadalupe Family Health Center

5825 E. Calle Guadalupe
Guadalupe, AZ 85283
480-344-6000

South Central Family Health Center

33 W. Tamarisk St.
Phoenix, AZ 85041
602-344-6400

Mountain Park Health Center – Baseline

635 E. Baseline Rd.
Phoenix, AZ 85042
602-243-7277

Maryvale Family Health Center

4011 N. 51st Ave.
Phoenix, AZ 85031
623-344-6900

Chandler Family Health Center

811 S. Hamilton St.
Chandler, AZ 85225
480-344-6100

Circle the City Health Care

3522 N. 3rd Avenue, Phoenix AZ 85013
602-776-0776
Circlethecity.org

Adelante Healthcare

Avondale

Coronado Professional Plaza
3400 Dysart Rd., Ste. F 121
Avondale, AZ 85392
1-877-809-5092

Buckeye

306 E. Monroe Ave.
Buckeye, AZ 85326
1-877-809-5092

Gila Bend

100 N. Gila Blvd.
Gila Bend, AZ 85337
1-877-809-5092

Mesa

1705 W. Main St.
Mesa, AZ 85201
1-877-809-5092

Phoenix

7725 N. 43rd Ave., Ste. 510
Phoenix, AZ 85051
1-877-809-5092

Surprise

15351 W. Bell Rd.
Surprise, AZ 85374
1-877-809-5092

Wickenburg

811 N. Tegner St., Ste. 113
Wickenburg, AZ 85390
1-877-809-5092

Native American Community Health Center, Inc.

4041 N. Central Ave.
Building C
Phoenix, AZ 85012
602-279-5262

Panda Pediatrics

515 W. Buckeye Rd., Ste. 402
Phoenix, AZ 85003
602-257-9229

Maryvale Family Medical

4700 N. 51 Ave., Ste. 1
Phoenix, AZ 85031
623-344-6900

OSO Medical

13851 W. Lamar Blvd., Ste. C
Goodyear, AZ 85338
623-925-2622

**St. Vincent De Paul/Virginia G. Piper
Medical & Dental Clinic**

420 W. Watkins St.
Phoenix, AZ 85003
602-261-6868

مقاطعة بيما

Desert Senita Community Health Center

410 N. Malacate St.
Ajo, AZ 85321
520-387-4500

El Rio Community Health Centers

Congress Health Center

839 W. Congress St.
Tucson, AZ 85745
520-670-3909

El Rio Northwest Health Center

320 W. Prince Rd.
Tucson, AZ 85705
520-670-3909

El Mirage Family Health Center

12428 W. Thunderbird Rd.
El Mirage, AZ 85335
623-344-6500

Avondale Family Health Center

950 E. Van Buren St.
Avondale, AZ 85323
623-344-6800

Glendale Family Health Center

5141 W. Lamar St.
Glendale, AZ 85301
623-344-6700

Mesa Family Health Center

59 S. Hibbert
Mesa, AZ 85210
480-344-6200

Seventh Avenue Family Health Center

1205 S. 7th Ave.
Phoenix, AZ 85007
602-344-6600

Mountain Park Health Center

Tempe Community Health Center
1840 E. Broadway
Tempe, AZ 85282
602-243-7277

Mountain Park Health Center – Goodyear

140 N. Litchfield Rd., #200
Goodyear, AZ 85338
602-243-7277

Mountain Park Health Center – South Phoenix

635 E. Baseline
Phoenix, AZ 85042
602-243-7277

Mountain Park Health Center – East Phoenix

3830 E. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85008
602-243-7277

Chiricahua Community Health Center – Douglas

1100 F Ave.
Douglas, AZ 85607
520-364-3285

Chiricahua Community Health Center – Elfrida

10566 N. Hwy 191
Elfrida, AZ 85610
520-642-2222

Copper Queen Medical Associates RHC – Douglas

100 E. 5th St.
Douglas, AZ 85607
520-364-7659

Copper Queen Community Hospital – Bisbee

101 Cole Ave.
Bisbee, AZ 85603
520-432-2042

Southeast Arizona Medical Center

2174 W. Oak Ave.
Douglas, AZ 85607
(Cochise Regional Hospital) 520-364-7931

مقاطعة جراهام

Canyonlands Community Health Care – Safford

2016 W. 16th St.
Safford, AZ 85546
928-428-1500

مقاطعة جرینلی

Canyonlands Community Health Care – Duncan

227 Main St.
Duncan, AZ 85534
928-359-1380

El Rio Southwest Internal Medicine

1510 W. Commerce Ct.
Tucson, AZ 85746
520-670-3909

El Rio Health – Broadway Campus

1101 E. Broadway Blvd.
Tucson, AZ 85719
520-670-3909

El Rio Health – El Pueblo Campus

101 W. Irvington Rd.
Tucson, AZ 85714
520-670-3909

MHC Healthcare – Freedom Park Health Center

5000 E. 29th St.
Tucson, AZ 85711
520-790-8500

MHC Healthcare – Keeling Health Center

435 E. Glenn St.
Tucson, AZ 85705
520-616-1560

MHC Healthcare – Ortiz Community Health Center

12635 W. Rudasill Rd.
Tucson, AZ 85743
520-682-3777

MHC Healthcare – Flowing Wells Family Health Center

1323 W. Prince Rd.
Tucson, AZ 85709
520-887-0800

MHC Healthcare – East Side Health Center

8181 E. Irvington Rd.
Tucson, AZ 85709
520-574-1551

مقاطعة کوتشیس

Chiricahua Community Health Center – Bisbee

108 Arizona St.
Bisbee, AZ 85603
520-432-3309

St. Vincent De Paul

420 W. Watkins St.
Phoenix, AZ 85002
602-261-6868
www.StVincentdePaul.net

مقاطعة بيما

El Rio Dental Congress

839 W. Congress St.
Tucson, AZ 85745
520-670-3909
www.elrio.org

El Rio Northwest Dental Center

340 W. Prince Rd.
Tucson, AZ 85705
520-670-3909
www.elrio.org

El Rio Southwest Dental Center

1530 W. Commerce Ct.
Tucson, AZ 85746
520-670-3909
www.elrio.org

Pima Community College

Hygiene School
2202 W. Anklam Rd., Rm K-212
Tucson, AZ 85709
520-206-6090
www.pima.edu

Desert Senita Medical Center

410 Malacate St.
Ajo, AZ 85321
520-387-5651
http://desertsenita.org/

مقاطعة كوتشيس

Copper Queen Community Hospital

101 Cole Ave.
Bisbee, AZ 85603
520-432-5383

مقاطعة جيلا

Copper Vista Dental Care

1450 South St., Ste. 3
Globe, AZ 85501
928-452-8175

Canyonlands Healthcare

5860 S. Hospital Dr., Ste. 120
Globe, AZ 85501
928-402-0491

مقاطعة ماريكوبا

(5 مواقع) Mountain Park Health Center

602-243-7277
www.MPHC AZ.org

1840 E. Broadway
Tempe, AZ 85282

3830 E. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85008

635 E. Baseline Rd.
Phoenix, AZ 85042

6601 W. Thomas Rd.
Phoenix, AZ 85033

140 N. Litchfield Rd. #200
Goodyear, AZ 85338

Native Health Central

4041 N. Central Ave.
Building C
Phoenix, AZ 85012
602-279-5262
www.NativeHealthPhoenix.org

Phoenix College Clinic – لصحة الأسنان فقط

1202 W. Thomas Rd.
Phoenix, AZ 85013
602-285-7323
www.pc.maricopa.edu

هناك مجموعات يمكنك الاتصال بها لتكون مدافعة عنك. دعاة الخدمات الصحية يتولون إيصال الخدمات بشكل مباشر لك ولعائلتك، والتي يمكن أن تساعد في تعزيز الصحة والحصول على الرعاية الصحية. والمدافع هو أي شخص يساعد ويدعم حقوقك.

يوجد الكثير من موارد الدعاة، مدرجة أدناه.

مكتب النائب العام في ولاية أريزونا

1275 W. Washington St.
Phoenix, AZ 85007
602-542-5763
www.azag.gov

مكتب النائب العام في ولاية أريزونا – تكسون

400 W. Congress, Ste. 315
Tucson, AZ 85701
520-628-6504

مكتب النائب العام في ولاية أريزونا – خارج فينيكس وتكسون

1-800-352-8431

مركز أريزونا لقانون الإعاقة – الصحة العقلية

إن مركز أريزونا لقانون الإعاقة هو نظام فيدرالي للحماية والمناشدة لولاية أريزونا. وتؤكد أنظمة الحماية والمناشدة في الولايات المتحدة على حماية حقوق الإنسان والحقوق المدنية الخاصة بذوي الإعاقة. بإمكان أنظمة الحماية والمناشدة اعتماد حلول قانونية وإدارية باسم ذوي الإعاقة لتنفيذ حقوقهم الدستورية والقانونية.

www.azdisabilitylaw.org

مركز أريزونا لقانون الإعاقة – ماريكوبا

5025 E. Washington, Ste. 202
Phoenix, AZ 85034
1-800-927-2260 أو 602-274-6287

مركز أريزونا لقانون الإعاقة – بيما

177 N. Church Ave, Ste. 800
Tucson, AZ 85701
1-800-922-1447 أو 520-327-9547

ائتلاف أريزونا ضد العنف الجنسي والأسري

الخط الساخن والخط الساخن القانوني، وتوفير التعلم والتدريب، والمساعدة الفنية، والمساعدة والدعوة القانونية.

TTY 602-279-7270؛ 1-800-782-6400؛ 602-279-2900

www.acesdv.org

قسم حماية الأطفال في ولاية أريزونا (DCS)

يتلقى قسم حماية الأطفال في ولاية أريزونا الادعاءات المتعلقة بسوء معاملة الأطفال وإهمالهم ثم يقوم بفحصها والتحقيق فيها. يقوم القسم بتقييم سلامة الطفل، تقييم الخطر الوشيك للإضرار بالأطفال وتقييم الظروف التي تدعم أو تفند سوء المعاملة أو الإهمال المزعومين والحاجة للتدخل الطارئ.

P.O. Box 44240
Phoenix, AZ 85064 4240
1-888-SOS CHILD (1- 888-767-2445); 602-530-1831 (TTY)
<http://dcs.az.gov>

الدفاع عن الصحة السلوكية

تضم ولاية أريزونا العديد من مجموعات ومصادر التوعية والتي تتوفر لمساعدتك في مجموعة من احتياجات الصحة السلوكية. وتتضمن هذه:

- Mental Health America of Arizona: 602-576-4828
- الخط الساخن القومي لقضايا العنف الأسري: 1-800-799-7233
- ائتلاف أريزونا لإنهاء العنف الجنسي والأسري: 602-279-2900 أو 1-800-782-6400
- خط Childhelp الساخن الوطني للاعتداء على الأطفال: 1-800-422-4453

خط الموارد لمقدم الرعاية

1-888-737-7494
www.azcaregiver.org

مركز العيش المستقل (Center for Independent Living)

Ability 360 - Maricopa

5025 E. Washington, Ste. 200
Phoenix, AZ 85034
602-256-2245

خط Childhelp الساخن الوطني للاعتداء على الأطفال

1-800-422-4453

دائرة الأمن الاقتصادي (Department of Economic Security) إدارة الشيخوخة والبالغين (Aging and Adult Administration)

1789 W. Jefferson, Site Code 950A
Phoenix, AZ 85007
602-542-4446
www.azdes.gov/DAAS

المركز المباشر للعيش المستقل (Direct Center for Independence)

1001 N. Alvernon Way
Tucson, AZ 85711
520-624-6452

مزايا ذوي الإعاقة 101 (DB101)

تُعد مزايا ذوي الإعاقة أداة تخطيط للمزايا عبر الإنترنت تقدم أدوات ومعلومات عن التأمين الصحي والمزايا الصحية والتوظيف.

1-866-304-WORK (9675)
www.az.db101.org

الصحة العقلية الأمريكية في ولاية أريزونا

602-576-4828

برنامج NAMI أريزونا (التحالف الوطني للأمراض العقلية)

يملك NAMI أريزونا خط مساعدة للحصول على معلومات حول الأمراض العقلية والإحالات للعلاج والخدمات المجتمعية، فضلاً عن معلومات حول مجموعات المساعدة الذاتية للأسرة والمستهلك المحلي في جميع أنحاء ولاية أريزونا. يقدم NAMI أريزونا الدعم العاطفي والتعليم والمناشدة للأشخاص المتأثرين بالمرض العقلي من كافة الأعمار.

www.namiarizona.org

- التحالف الوطني للأمراض العقلية (NAMI): 602-244-8166.
- National Alliance on Mental Illness في جنوب أريزونا: 520-622-5582.

الخط الساخن القومي لقضايا العنف الأسري

1-800-799-7233

NAZCARE (المستهلكون في شمال أريزونا يتعافون عن طريق التمكين)

NAZCARE هي وكالة موجهة نحو الأقران تستخدم نهجًا شاملاً للتعافي من خلال مخاطبة الشخص بأكمله في العقل والجسد والروح. تقدم NAZCARE خدمات في التخطيط الصحي مع مدرب صحي لمساعدتك في استرداد صحتك.

www.nazcare.org/

- الهاتف: 928-224-4506 (وينسلو)؛ 928-213-0742 (فلاغستاف)؛ 928-793-4514 (غلوب)؛ 520-876-0004 (كاسا غراندي)؛ 928-532-3108 (عرض منخفض)؛ 928-783-4253 (يوما)؛ 928-758-3665 (بولهيد)؛ 928-753-1213 (كينجمان)؛ 928-442-9205 (بريسكوت)؛ 928-333-3036 (إيغار)؛ 928-575-4132 (باركر)؛ 928-634-1168 (كوتونود)؛ 520-586-8567 (بنسون).

مكتب حقوق الإنسان (AHCCCS)

سيساعدك مكتب حقوق الإنسان إذا كنت تعاني مرضًا عقليًا خطيرًا. ويمكنه مساعدتك في فهم حقوقك وممارستها. وفي حماية حقوقك والدفاع عن نفسك: 1-800-421-2124.

مجلس بينال - جيل للمواطنين المسنين

8969 W. McCartney Rd.
Casa Grande, AZ 85194
520-836-2758

Wellness Connections

تستخدم Wellness Connections، التي تتخذ من جنوب شرق أريزونا مقرًا لها، نموذجًا يشغله الأقران. من خلال العديد من البرامج والأنشطة وخدمات التدريب وإعادة التأهيل، تمكن Wellness Connections أعضائها من عيش حياة كريمة وصحية.

520-452-0080

<https://recovery.org/>

المساعدة الخاصة للأعضاء المصابين بمرض عقلي خطير (SMI)

المساعدة والموارد الخاصة متاحة للأعضاء الذين يتبين إصابتهم بمرض عقلي خطير، ويستوفون أيضًا معايير المساعدة الخاصة التالية:

- الأعضاء غير قادرين على توصيل تفضيلاتهم و/أو المشاركة بفعالية في تطوير خطط تسريحهم وخدمتهم وعملية الالتماسات و/أو عملية التظلم/التحقيق.
- ترجع عدم قدرة العضو على القيام بالأعمال الموصوفة أعلاه إلى إحدى الحالات الخاصة التالية:
 - القدرة المعرفية/القدرة الفكرية
 - عائق اللغة الذي لا يمكن التعامل معه عبر مترجم تحريري/ شفوي.
 - حالة طبية (بما في ذلك أعراض نفسية شديدة)، و/أو
 - قررت محكمة في ولاية أريزونا تطبيق الوصاية القانونية الدائمة والكاملة للعضو

إذا كان لديك أي أسئلة، يمكنك التواصل مع:

منسق المساعدات الخاصة
قسم نظام التظلمات في Mercy Care
MCGandA@mercycares.org
1-866-386-5794 أو 602-586-1719

المدافع أو الممثل المعين لمكتب لحقوق الإنسان (OHR).

المدافع أو الممثل المعين لمكتب لحقوق الإنسان (OHR) يحمي حقوق الأعضاء المصابين بـSMI أثناء تخطيط الخدمة، تخطيط الخروج من المستشفى بالنسبة لعلاج المرضى الداخليين، عملية تظلمات أو تحقيقات SMI وعملية استئناف SMI. يتم تعيين المدافعين أو الممثلين المعينين للأفراد الذين يعانون من SMI والذين يستوفون معايير المساعدة الخاصة المذكورة أعلاه. ومع ذلك، يُعتبر مكتب حقوق الإنسان (OHR) مصدرًا للمساعدة التقنية لجميع الأفراد الذين يعانون من SMI. اتصل بمكتب AHCCCS لحقوق الإنسان على الرقم 1-800-421-2124 أو راسلهم عبر البريد الإلكتروني على OHRts@azahcccs.gov.

هيئة الدعم والرعاية طويلة الأمد في ولاية أريزونا (ALTCS)

توفر المنظمات التالية نماذج ومعلومات توجيهية للرعاية الصحية. كذلك قد يكون لدى مركز رعاية المسنين المحلي أيضًا النماذج والمعلومات.

AARP

601 E. St., N.W.
Washington, D.C. 20049
1-888-687-2277
<https://states.aarp.org/arizona/>

مكتب النائب العام في أريزونا – فينيكس

1275 W. Washington
Phoenix, AZ 85007
1-800-352-8431 أو 602-542-5763
www.azag.gov

مكتب النائب العام في أريزونا – تكسون

400 W. Congress, South Bldg., Ste. 315
Tucson, AZ 85701
520-628-6504

مكتب النائب العام في أريزونا – خارج فينيكس وتكسون

1-800-352-8431

مركز أريزونا لقانون الإعاقة – ماريكوبا

5025 E. Washington, Ste. 202
Phoenix, AZ 85034
1-800-927-2260 أو 602-274-6287

مركز أريزونا لقانون الإعاقة – بيما

177 N. Church Ave, Ste. 800
Tucson, AZ 85701
1-800-922-1447 أو 520-327-9547

دائرة الأمن الاقتصادي (DES)

قسم خدمات الشيخوخة والبالغين
1789 W. Jefferson, Site Code 950A
Phoenix, AZ 85007
602-542-4446
www.azdes.gov/DAAS

مأوى رعاية المحتضرين في فالي

1510 E. Flower St.
Phoenix, AZ 85014
602-530-6900
https://www.hov.org/

توفر المنظمات التالية معلومات وتجييب عن الأسئلة الخاصة بتوجيهات الرعاية الصحية والأمور القانونية المتعلقة الأخرى.

مشروع قانون أريزونا للمواطنين المسنين

4146 N. 12th St.
Phoenix, AZ 85014
602-252-6710

الخدمات القانونية المجتمعية (Community Legal Services)

1-800-852-9075 أو 602-258-3434
www.clsaz.org

فينيكس

305 S. 2nd Ave.
P.O. Box 21538
Phoenix, AZ 85036

ميسا

20 W. First St., Ste. 101
Mesa, AZ 85201
480-833-1442

معلومات لمقدمي الرعاية

خط المساعدة لكبار السن متاح على مدار 24 ساعة:
(4357) 602-264-HELP

هيئة الدعم والخدمات طويلة الأمد (LTSS)

مراكز العيش المستقل (Centers for Independent Living)

Ability 360 – Maricopa

5025 E. Washington, Ste. 200
Phoenix, AZ 85034
602-256-2245

إسكان ذوي الدخل المنخفض
يمكنك هذا الموقع معلومات حول إسكان ذوي الدخل المنخفض.
<http://www.lowincomehousing.us>

المساعدة القانونية لجنوب أريزونا (SALA)

مبنى الإدارة
2343 E. Broadway Blvd., Ste. 200
Tucson, AZ 85719
1-800-640-9465 أو 520-623-9465

المساعدة القانونية لجنوب أريزونا (SALA)

1729 N. Trekkell Rd., Ste. 101
Casa Grande, AZ 85122
1-877-718-8086 أو 520-316-8076

Tohono O'odham للخدمات القانونية

قسم المساعدة القانونية في جنوب أريزونا
1-800-248-6789 أو 520-623-9465 مقسم 4122

White Mountain للمساعدة القانونية

قسم المساعدة القانونية في جنوب أريزونا
5658 Highway 260, Ste. 15
Lakeside, AZ 85929
1-800-658-7958 أو 928-537-8383

توفر المنظمة الوطنية التالية أيضًا نماذج توجيهية ومعلومات حول الرعاية الصحية. قد يتوفر لدى مركز رعاية المسنين بمنطقتك المحلية أيضًا نماذج ومعلومات.

مكتب المظالم

مركز رعاية المسنين المنطقة 1، مقاطعة ماريكوبا
برنامج مكتب الشكاوى والتظلمات للرعاية طويلة الأمد
1366 E. Thomas Rd., Ste. 108
Phoenix, AZ 85014
602-264-2255

ستقدم المنظمات التالية معلومات وتوجيه عن الأسئلة الخاصة بتوجيهات الرعاية الصحية والأمور القانونية المتعلقة بها:

مشروع قانون أريزونا للمواطنين المسنين

1818 S. 16th St.
Phoenix, AZ 85034
602-252-6710

الخدمات القانونية المجتمعية (Community Legal Services)

305 S. 2nd Ave.
P.O. Box 21538
Phoenix, AZ 85036
602-258-3434
www.clsaz.org

ائتلاف أريزونا ضد العنف الجنسي والأسري

الخط الساخن والخط الساخن القانوني، وتوفير التعلم والتدريب، والمساعدة الفنية، والمساعدة والدعوة القانونية.

602-279-2900؛ 1-800-782-6400؛ TTY 602-279-7270

www.acesdv.org

الخط الساخن القومي لقضايا العنف الأسري

الخط الساخن للدفاع متاح للضحايا وأي شخص يتصل بالنيابة عنهم لتوفير التدخل في الأزمات وتخطيط السلامة، والمعلومات والإحالات إلى وكالات في جميع الولايات الخمسين كلها. المعلومات متوفرة باللغتين الإنجليزية والإسبانية.

1-800-799-7233؛ TTY 1-800-787-3224

www.thehotline.org

منظمة التعلم من أجل اللاعنف

نقدم المشورة الفردية والجماعية للسيطرة على الغضب والعنف المنزلي في 12 جلسة مقابل \$180، تصل إلى 52 أسبوعًا. الجلسات محددة بنوع الجنس وبأمر من المحكمة. مجموعات الرجال يومي الاثنين في East Valley والأربعاء في Glendale؛ المجموعات النسائية أيام الخميس في Glendale.

623-934-0696

الشبكة الوطنية ضد الاغتصاب وإساءة المعاملة وزنا المحارم

معلومات وإحالات ودعم عبر الهاتف أو عبر الإنترنت لضحايا الاغتصاب أو الاعتداء.

1-800-656-4673

www.rainn.org

مركز Sojourner

يقدم خط أزمات على مدار 24 ساعة مع معلومات حول الملاجئ وتخطيط السلامة والطعام في حالات الطوارئ والإسكان والملابس وخدمات الدعم الأخرى للأسر المتضررة من العنف المنزلي. يقدم Sojourner مساكن انتقالية للعائلات التي تغادر الملاجئ. كما يقدم خدمات الدفاع والدعوة القانونية غير الرسمية وبرامج إثراء الأسرة.

602-244-0089؛ 602-889-1610؛ 602-244-0997

www.sojournercenter.org

التعريفات

- 1. الاستئناف:** طلب مراجعة قرار يرفض أو يقيد خدمة.
- 2. المشاركة في الدفع:** أموال تتم مطالبة العضو بدفعها مقابل خدمة صحية مغطاة، عند تقديم الخدمة.
- 3. المعدات الطبية الدائمة:** معدات ومستلزمات يطلبها مقدم رعاية صحية لسبب طبي من أجل الاستخدام المتكرر.
- 4. الحالة الطبية الطارئة:** مرض أو إصابة أو عرض أو حالة (بما في ذلك الألم الشديد) بحيث أن الشخص العاقل يتوقع أن عدم الحصول على عناية طبية فورًا سيؤدي إلى:
 - تعرض صحة الشخص للخطر؛ أو
 - تعرض جنين امرأة حامل للخطر؛ أو
 - تسبب ضررًا بالغًا لوظائف الجسم؛ أو
 - أو تسبب ضررًا بالغًا لأي عضو أو جزء من الجسم.
- 5. النقل في الحالات الطبية الطارئة:** اطلع على خدمات الإسعاف في حالة الطوارئ خدمات الإسعاف في حالة الطوارئ: النقل بسيارة إسعاف لوجود حالة طارئة.

6. **رعاية غرفة الطوارئ:** الرعاية التي تحصل عليها في غرفة الطوارئ.
7. **خدمات الطوارئ:** خدمات علاج حالة طارئة.
8. **الخدمات المستثناة:** اطلع على الخدمات المستثناة **الخدمات المستثناة:** الخدمات التي لا يغطيها AHCCCS. مثال على تلك الخدمات:
- الخدمات التي تكون فوق الحد.
 - أو الخدمات التجريبية، أو
 - غير الضرورية طبيًا.
9. **التظلم:** عبارة عن شكوى يقوم العضو بإرسالها إلى مسؤولي خطته الصحية. ولا يشتمل على شكوى من أجل قرار للخطة الصحية برفض أو تقييد طلب للخدمات.
10. **أجهزة وخدمات التأهيل:** اطلع على قسم التأهيل
- التأهيل:** الخدمات التي تساعد الشخص في اكتساب المهارات والاحتفاظ بها وتوظيفها في الحياة اليومية.
11. **التأمين الصحي:** تغطية تكاليف خدمات الرعاية الصحية.
12. **الرعاية الصحية المنزلية:** راجع خدمات الصحة المنزلية
- خدمات الصحة المنزلية:** التمريض والمساعدات الصحية المنزلية والخدمات العلاجية والإمدادات والمعدات والأجهزة الطبية التي تتلقاها المرأة في المنزل بناءً على طلب الطبيب.
13. **خدمات رعاية المحتضرين:** خدمات الراحة والدعم للعضو الذي يرى الطبيب أنه في المراحل الأخيرة (سته أشهر أو أقل) من الحياة.
14. **رعاية المرضى الخارجيين بالمستشفى:** الرعاية في المستشفى لا تتطلب عادةً المبيت.
15. **دخول المستشفى للعلاج:** الدخول إلى المستشفى أو الإقامة بها.
16. **ضرورة طبية:** خدمة يتم تقديمها من قبل طبيب أو طبيب ممارس مرخص تساعد في علاج مشكلة صحية أو إيقاف مرض أو إعاقة أو إطالة الحياة.
17. **الشبكة:** الأطباء ومقدمو خدمات الرعاية الصحية والموردون والمستشفيات التي تتعاقد مع خطة صحية لتقديم الرعاية للأعضاء.
18. **مقدم خدمات غير مشارك:** راجع مقدم خدمات خارج الشبكة
- مقدم خدمات خارج الشبكة:** مقدم رعاية صحية لديه اتفاقية مقدم خدمات مع AHCCCS ولكنه ليس متعاقدًا مع خطتك الصحية. قد تكون مسؤولاً عن تكلفة رعاية مقدمي الخدمات من خارج الشبكة.
19. **مقدم خدمات مشارك:** راجع مقدم الخدمات من داخل الشبكة
- مقدم الخدمات من داخل الشبكة:** مقدم رعاية صحية متعاقد مع خطتك الصحية.
20. **خدمات الأطباء:** خدمات الرعاية الصحية التي يقدمها طبيب مرخص.
21. **الخطة:** راجع خطة الخدمة
- خطة الخدمة:** وصف مكتوب للخدمات الصحية المشمولة وأشكال الدعم الأخرى التي قد تشمل:
- الأهداف الفردية؛
 - خدمات دعم الأسرة؛
 - تنسيق الرعاية؛ و
 - خطط لمساعدة الأعضاء على تحسين نوعية حياتهم.

22. **التصريح المسبق:** راجع التصريح المسبق

التصريح المسبق: موافقة من خطة صحية قد تكون مطلوبة قبل أن تحصل على خدمة. وهذا ليس تعهدًا من الخطة الصحية بتغطية تكلفة الخدمة.

23. **قسط التأمين:** المبلغ الشهري الذي يدفعه العضو للتأمين الصحي. قد يكون على العضو سداد تكاليف أخرى للرعاية، بما في ذلك الخصم ومبالغ المشاركة في السداد والتأمين المشترك.

24. **تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا:** عقاقير وأدوية موصوفة يتم سدادها من قبل خطتك الصحية.

25. **الأدوية الموصوفة:** الأدوية التي يطلبها اختصاصي الرعاية الصحية ويعطيها الصيدلي.

26. **طبيب الرعاية الأولية:** طبيب مسؤول عن إدارة صحة العضو وعلاجه.

27. **مقدم الرعاية الأولية (PCP):** الشخص المسؤول عن إدارة الرعاية الصحية للعضو. قد يكون مقدم الرعاية الأولية أيًا مما يلي:

- شخص مرخص كطبيب علاجي أو تقويمي أو
- ممارس يُعرّف بأنه مساعد طبيب مرخص أو
- ممرض ممارس معتمد.

28. **مقدم الخدمة:** شخص أو مجموعة لديها اتفاقية مع AHCCCS لتقديم الخدمات لأعضاء AHCCCS.

29. **أجهزة وخدمات إعادة التأهيل:** اطلع على إعادة التأهيل

إعادة التأهيل: الخدمات التي تساعد الشخص على استعادة مهاراته والحفاظ عليها وتوظيفها من أجل الحياة اليومية التي فقدتها أو ضعفتها.

30. **الرعاية التمريضية الحاذقة:** خدمات حاذقة يتم تقديمها في منزلك أو دار تريض من قبل معالجين أو ممرضات مرخصات.

31. **الأخصائي:** طبيب يمارس مجالاً محددًا من الطب أو يركّز على مجموعة من المرضى.

32. **الرعاية العاجلة:** رعاية لمرض أو إصابة أو حالة خطيرة بما يكفي لطلب الرعاية الفورية، ولكنها ليست خطيرة بالدرجة التي تجعلها تتطلب رعاية غرفة الطوارئ.

تعريفات إضافية

قرار الاستئناف – هو القرار الخطي الذي تتخذه Mercy Care حول طلب الاستئناف.

نظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في ولاية أريزونا (AHCCCS) – هو برنامج Medicaid في أريزونا، المعتمد من قبل مراكز خدمات Medicare و Medicaid باعتباره برنامجًا إرشاديًا للتنازل بموجب القسم 1115 والموصوف في الفصل في A.R.S. الباب 36، الفصل 29.

التصريح – موافقة من طبيبك و/أو الخطة الصحية قبل الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأخرى، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الاختبارات المخبرية والإشعاعية، وزيارات الأخصائيين وغيرهم من موفري خدمات الرعاية الصحية (راجع "الإحالة").

الحالة الطارئة – الحالة الطارئة هي حالة طبية قد تؤدي إلى مشاكل صحية خطيرة أو حتى قد تؤدي إلى الموت إذا لم يتم معالجتها فورًا.

الاستئناف المعجل – هو طلب استئناف تحدد فيه Mercy Care (لطلب من أحد الأعضاء) أو يشير موفر الخدمات (عند تقديم طلب للعضو أو لدعم طلب العضو) بأن أخذ الوقت اللازم للتوصل إلى قرار قياسي قد يعرض للخطر بشكل خطير حياة العضو أو صحته الجسدية أو العقلية، أو قدرته على بلوغ أقصى قدر من القدرة الوظيفية أو الحفاظ عليها أو استعادتها.

تنظيم الأسرة – توفير معلومات دقيقة ومشورة ومناقشة مع مقدم الرعاية الصحية للسماح للعضوة باتخاذ قرارات مستنيرة للاختيار طوعية لتأخير أو منع الحمل.

نظام التظلمات – هو نظام يتضمن عملية لتظلمات الأعضاء، وطلبات الاستئناف للأعضاء ونزاعات مطالبات موفري الخدمات، وإمكانية الوصول إلى نظام جلسة الاستماع العادلة بالولاية.

صانع قرار الرعاية الصحية – شخص مخوّل لاتخاذ قرارات الرعاية الصحية لأحد الأعضاء.

رعاية مرضى العيادات الخارجية بالمستشفى – أي نوع من الرعاية الطبية أو الجراحية التي يتم إجراؤها في المستشفى، والتي لا يتوقع طبيبك أن تكون إقامة لليلة واحدة في المستشفى. وفي بعض الحالات، قد تقضي الليلة في المستشفى، ولكن لا تُقبل فيها كمريض داخلي (وسيستمر اعتبارها كخدمة تقدم لمريض خارجي).

النقل اللازم طبيًا – وسيلة النقل التي تنقلك من مكان تلقي الخدمات الطبية اللازمة وإليه.

المستلزمات الطبية – هي المستلزمات المتعلقة بالرعاية الصحية والتي تكون مطلوبة لسبب طبي، وعادة ما تكون غير قابلة لإعادة الاستخدام ويتم التخلص منها بعد الانتهاء.

إشعار قرار المزايا السلبي – إذا أصدرت Mercy Care قرار بعدم الموافقة على خدمة معينة أو إذا تم تقليص خدمة قائمة بالفعل، أو تعليقها أو إيقافها، فسيستلم العضو رسالة تحتوي على "إشعار بقرار المزايا السلبي" تنص على الإجراءات التي تم اتخاذها والسبب في ذلك؛ حق العضو في تقديم طلب استئناف وطريقة تقديمه؛ الحق في عقد جلسة استماع مع AHCCCS، وطريقة عقدها؛ الحق في تعجيل إصدار قرار وطريقة طلب التعجيل. كما يتضمن حرك في طلب استمرار فوائده خلال عملية الاستئناف وكيفية القيام بذلك ومتى قد تضطر لدفع تكاليف الخدمات.

الوصفة الطبية – هي عبارة عن طلب من الطبيب للحصول على الدواء. يمكن طلب الوصفة الطبية عبر الهاتف أو يمكن كتابتها.

الأدوية الموصوفة – الأدوية التي يطلبها أخصائي الرعاية الصحية ويعطيها الصيدلي.

الاحتيال والإساءة من جانب مقدمي الخدمات

- تزييف المطالبات المالية/المقابلات التي تشتمل على العناصر التالية:
 - تغيير في مطالبة.
 - ترميز غير صحيح.
 - إصدار نفس الفاتورة مرتين.
 - تقديم بيانات غير صحيحة.
- إجراءات إدارية ومالية، تشمل البنود التالية:
 - الرشوة.
 - تزوير شهادات.
 - ممارسات تسجيل مزورة.
 - التقارير المزورة من قبل طرف ثالث (TPL).
 - الممارسات التعويض الاحتيالية.
- تزوير الخدمات التي تشمل ما يلي:
 - فواتير خدمات/لوازم لم تقدم.
 - تحريف الخدمات/اللوازم.
 - تبديل الخدمات.

المستفيدون المؤهلون من Medicare (QMB) – الأعضاء المؤهلون لكل من Medicare و AHCCCS والذين يسد نظام AHCCCS قيمة الأقساط والتأمين المشترك والخصومات الخاصة بهم في خدمات الجزء "أ" والجزء "ب" من Medicare.

هيئة الصحة السلوكية الإقليمية (RBHA) – مركز صحة سلوكية متعاقد مع دائرة الخدمات الصحية بولاية أريزونا لتقديم خدمات الصحة السلوكية في منطقة معينة من الولاية.

الإحالة – عندما يرسلك مقدم الرعاية الأولية إلى أخصائي بشأن مشكلة محددة، وعادة ما تكون معقدة.

الإقامة والطعام – تحدد Mercy Care التكلفة التي يجب عليك دفعها مقابل الطعام والسكن عندما تعيش في بيئة سكنية بديلة (على سبيل المثال: مركز الرعاية الدائمة).

خطة الخدمة – وصف مكتوب بالخدمات الصحية المشمولة بالتغطية ووسائل الدعم الأخرى والتي قد تتضمن:

- الأهداف الفردية.
- دعم الأقران والتعافي.
- خدمات دعم الأسرة؛
- خدمات الرعاية على المدى الطويل (LTC) المصرح به.
- تنسيق الرعاية.
- خطط لمساعدة الأعضاء على تحسين نوعية حياتهم.

المشاركة في التكلفة – هي المبلغ الذي يدفعه العضو والذي تحدده AHCCCS مقابل الرعاية التي يتلقاها. الإقامة والطعام هي المبلغ الذي يدفعه العضو والذي تحدده Mercy Care مقابل المساعدة في المعيشة.

الطبيب المتخصص – طبيب مدرب في تخصصه في فرع معين من الطب يتعلق بخدمات أو إجراءات معينة، أو فئة عمرية معينة من المرضى، أو أنظمة معينة في الجسم، أو أنواع معينة من الأمراض.

تعريفات خدمات رعاية الأمومة

- 1. الممرضة القابلة المجازة (CNM)** – هي ممرضة معتمدة من قبل الكلية الأمريكية لمرضات التوليد (ACNM) على أساس امتحان شهادة وطنية وترخيص بالممارسة في ولاية أريزونا من قبل مجلس التمريض بالولاية. تدير CNM بشكل مستقل رعاية النساء الحوامل والأطفال حديثي الولادة، والاستعداد للولادة، المخاض، وبعد الولادة، والصحة النسائية لما بعد الولادة، ضمن نظام الرعاية الصحية الذي ينطوي على المشورة الطبية، والإدارة التعاونية أو الإحالة.
- 2. مراكز التوليد القائمة بذاتها** – مرافق التوليد خارج المستشفى للمرضى الخارجيين، ومرخصة من قبل دائرة الخدمات الصحية في ولاية أريزونا (ADHS) ومعتمدة من قبل لجنة اعتماد مراكز الولادة المستقلة. يعمل في هذه المرافق ممرضات مسجلات ومقدمو رعاية الأمومة المسجلون للمساعدة في خدمات المخاض والولادة وهي مجهزة لإدارة المخاض والولادة غير المعقدة والمنخفضة المخاطر. يجب أن تكون هذه المرافق تابعة لمستشفى للرعاية الحادة وعلى مقربة منها لمعالجة المضاعفات، في حالة ظهورها.
- 3. الحمل عالي الخطورة** – يشير إلى حالة تكون فيها الأم أو الجنين أو المولود معرضين، أو يتوقع تعرضهم، لخطورة متزايدة من خلال الاعتلال أو الوفاة قبل الولادة أو بعدها. يتم تحديد الخطر العالي باستخدام أدوات تقييم المخاطر الطبية التابعة لشركة التأمين الطبي في أريزونا (MICA) أو الكلية الأمريكية لأطباء التوليد والأخصائيين النسائيين (ACOG).
- 4. القابلة المرخصة** – هي شخص مرخص من قبل دائرة أريزونا للخدمات الصحية لتوفير رعاية أمومة على النحو المحدد في قوانين أريزونا المعدلة (.A.R.S.) الباب 36، الفصل 6، المادة 7، وA.A.C R9-16. (هذا النوع من مقدمي خدمات لا يتضمن الممرضات القابلات المجازات برخصة تمريضية مصادق عليها من قبل مجلس الولاية في التمريض كمرض ممارس في القبالة أو مساعد طبيب بشهادة ممنوحة من قبل مجلس أريزونا الطبي).
- 5. رعاية الأمومة** – تتضمن تحديد الحمل، رعاية ما قبل الولادة، خدمات المخاض/الولادة ورعاية ما بعد الولادة.
- 6. تنسيق رعاية الأمومة** – يتكون من الأنشطة التالية المتعلقة برعاية الأمومة: تحديد الاحتياجات الطبية أو الاجتماعية للأعضاء من خلال تقييم المخاطر؛ ووضع خطة رعاية مصممة لتلبية تلك الاحتياجات؛ وتنسيق إحالات العضو إلى مقدمي الخدمات المناسبين والموارد المجتمعية؛ ومراقبة الإحالات لضمان تلقي الخدمات؛ وإعادة النظر في خطة الرعاية، حسب الاقتضاء.
- 7. موفر خدمات رعاية الأمومة** – في ما يلي أنواع مقدمي الرعاية الذين قد يقدمون رعاية الأمومة عندما تكون ضمن تدريبهم ونطاق ممارستهم:
 - قامت ولاية أريزونا بتوفير أشخاص للعمل كأطباء في النطاق العلاجي و/أو التقويمي من أطباء التوليد أو الممارسين العاميين/مقدمي خدمات الأسرة
 - مساعدو الأطباء

- ممرضون ممارسون
- الممرضات القابلات المعتمدات
- القابلات المرخصات

- 8. أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN) –** طبيب يهتم برعاية السيدات أثناء فترة الحمل والولادة ومرحلة ما بعد الولادة فضلاً عن فحوصات المرأة السليمة.
- 9. إدارة حالات أمراض النساء والتوليد –** يربط مديرو حالات التوليد الأمهات الحوامل بموارد المجتمع المناسبة، مثل برنامج التغذية للنساء والرضع والأطفال (WIC)، وبرنامج التغذية، ودروس الأبوة والأمومة، والإقلاع عن التدخين، وإدارة حالات حمل المراهقات، والملاجئ، والمشورة المتعلقة بتعاطي المخدرات. وهم يقدمون الدعم ويحثون على الالتزام بمواعيد ما قبل الولادة وخطط العلاج الطبية الموصوفة.
- 10. خدمات الفترة المحيطة بالولادة –** هي خدمات طبية لعلاج وإدارة مرضى التوليد وحديثي الولادة (A.A.C. R9-10-201).
- 11. فترة ما بعد الولادة –** للأفراد الذين تم تحديد أهليتهم للتغطية لمدة 12 شهرًا بعد الولادة، وهي الفترة التي تبدأ في اليوم الأخير من الحمل وتمتد حتى نهاية الشهر الذي تنتهي فيه فترة الاثنا عشر (12) شهرًا التي تلي إنهاء الحمل. للأفراد الذين تم تحديد أهليتهم للتغطية لمدة 60 يومًا بعد الولادة، هي الفترة التي تبدأ في اليوم الأخير من الحمل وتمتد حتى نهاية الشهر الذي تنتهي فيه فترة الستين (60) يومًا التي تلي إنهاء الحمل. وقد تستخدم مقاييس الجودة في تحسين جودة رعاية الأمومة معايير مختلفة لفترة ما بعد الولادة.
- 12. رعاية ما بعد الولادة –** الرعاية الصحية التي تُقدم لفترة من الوقت بعد الولادة. يتم تحديد الإطار الزمني وفقًا إلى توصيات الكلية الأمريكية لأطباء أمراض النساء والتوليد (AGOC). خدمات تنظيم الأسرة وتوفير المستلزمات متضمنة وفقًا لما تم ذكره في سياسة AMPM رقم 420.
- 13. الممارس –** يشير إلى ممرضات ممارسات مجازات في القبالة، ومساعد (مساعدتي) الطبيب، وممرضات ممارسات أخريات. مساعد (مساعدو) الطبيب والممرضات الممارسات كما هو محدد في A.R.S. الباب 32، الفصول 15 و25 على التوالي.
- 14. مشورة منع الحمل –** توفير المساعدات والتوجيهات التي تهدف إلى تحديد/تقليل المخاطر السلوكية والاجتماعية عن طريق التدخلات الوقائية والإدارية. تتوفر هذه المشورات للنساء في سن الإنجاب اللاتي قد يصبحن حوامل، بغض النظر عما إذا كن يخططن لمنع الحمل أم لا. تركز خدمات المشورة على الكشف المبكر ومعالجة عوامل الخطر قبل الحمل وتتضمن عمل اللازم لتحسين السلوكيات التي من الممكن أن تؤثر على الجنين حتى قبل تأكيد الحمل. تهدف خدمات مشورة ما قبل الحمل إلى التأكد من أن المرأة تتمتع بصحة جيدة قبل الحمل. تعد مشورة ما قبل الحمل مشمولة في زيارة الرعاية الوقائية للمرأة السليمة ولا تشمل الاختبارات الجينية.
- 15. الرعاية قبل الولادة –** توفير الخدمات الصحية خلال الحمل وتتألف من ثلاثة مكونات أساسية:
1. تقييم المخاطر المبكر والمستمر.
 2. التثقيف الصحي وتعزيز الصحة.
 3. المراقبة الطبية والتدخل والمتابعة.



mercy care

www.MercyCareAZ.org