mercy care

ARIZONA DEPARTMENT OF CHILD SAFETY
Comprehensive Health Plan

ASUNTOS DE SALUD

Primavera-verano de 2025

Cómo sobrellevar la temporada de alergias si padece de asma

La temporada de alergias puede ser difícil para las personas asmáticas. Siga estos consejos para respirar mejor.

Durante la temporada de alergias, el polen, el césped y la ambrosía se encuentran en el aire. Si es alérgico a estas sustancias, pueden provocarle picazón, estornudos y congestión nasal. Y si tiene asma, las vías respiratorias son más sensibles a estas sustancias. Esto puede agravar el asma, añadiendo tos, silbido al respirar y falta de aire a la lista de síntomas.

A continuación, mencionamos algunos consejos para ayudar a controlar el asma durante la temporada de alergias de primavera.

1 Conozca sus desencadenantes

Preste atención cuando aparezcan los síntomas de la alergia. ¿Qué tiene a su alrededor? ¿Árboles, césped, flores? Esto le ayudará a determinar exactamente qué le causa alergia. y podrá buscar formas de evitar sus desencadenantes. También puede preguntarle a su médico sobre las pruebas de alergias.

2 Revise el recuento de polen

Consulte los sitios web del clima para conocer los recuentos locales de polen y la calidad del aire. Manténgase en espacios interiores los días en que los niveles de alérgenos sean elevados. Y mantenga las ventanas cerradas para evitar que entre el polen. Si debe salir, use mascarilla. Esto puede ayudarle a mantener el polen fuera de la boca y la nariz.

MercyCareAZ.org
MC-1782

❸ Elimine los desencadenantes

El polen puede adherirse a la ropa y al cabello. Cámbiese de ropa al llegar a casa y dúchese para eliminar el polen. Lavar las sábanas semanalmente también ayuda a mantener la zona de descanso libre de alérgenos.

❹ Utilice los medicamentos adecuados

Tome siempre los medicamentos para el asma según las indicaciones de su proveedor. Si utiliza un inhalador de rescate, téngalo cerca en caso de un ataque de asma. Tomar medicamentos antialérgicos sin receta puede ayudarle a prevenir los síntomas de la alergia. Pídale recomendaciones a su proveedor y asegúrese de seguir sus instrucciones cuidadosamente. En general, es necesario tomar medicamentos contra la alergia diariamente, incluso si se siente bien. A veces es necesario empezar a tomarlos antes de que empiece la temporada de alergias.

Consulte siempre con su médico para obtener más consejos sobre controlar los síntomas de forma segura. Puede lidiar con la alergia al polen y disfrutar de la primavera.

El secreto para que su familia se mantenga saludable todo el año

Se lo contamos: son las vacunas. Aquí le contamos sobre cuatro vacunas que debe tener en cuenta.

Sarampión, paperas y rubéola (MMR)

Cuándo debe aplicarse:
La primera dosis, entre los 12 y los 15 meses de vida; la segunda dosis, entre los 4 y los 6 años. A veces los adultos necesitan aplicársela de nuevo. Pregúntele al médico si la necesita.

Varicela

Cuándo debe aplicarse:
Los niños reciben dos dosis. La primera dosis se aplica entre los 12 y los 15 meses de edad. La segunda dosis se aplica entre los 4 y los 6 años. Si nunca recibió la vacuna o tuvo varicela, deberá vacunarse.

Difteria, tétanos y tosferina (DTaP, TdaP)

Cuándo debe aplicarse:
En general, los niños pequeños reciben 5 dosis de la vacuna DTaP entre los 2 meses y los 6 años. La TdaP es para niños mayores; la primera dosis se aplica entre los 11 y 12 años. Los adultos necesitan un refuerzo de la vacuna TdaP cada 10 años (con más frecuencia en mujeres embarazadas).

Contra el virus del papiloma humano (VPH).

Cuándo debe aplicarse:
La primera dosis se aplica entre los 11 y los 12 años. Si usted es mayor y no recibió la vacuna, hable con su médico. El VPH, una infección de transmisión sexual (ITS), puede causar cáncer de cuello uterino y otros tipos de cáncer.

Ingrese en **cdc.gov/vaccines/** para obtener una lista completa de las vacunas. Puede programar las vacunas con su proveedor de cuidado primario.

Medicare Parte D

Obtenga información sobre los beneficios de medicamentos con receta para los miembros con doble elegibilidad

Se considera que quienes cumplen con los requisitos tanto para Medicaid como para Medicare y están inscritos en dichos programas tienen doble elegibilidad. Una vez que cumple con los requisitos para inscribirse en Medicare, su plan de Medicaid ya no puede pagar sus medicamentos. Las personas con doble elegibilidad deben inscribirse en un plan de Medicare que incluya cobertura de medicamentos de la Parte D.

Los planes Medicare Advantage incluyen cobertura de servicios cubiertos por Medicare, medicamentos con receta de la Parte D y otros beneficios que no están cubiertos por Medicare.

Algunos planes Medicare Advantage son planes de Necesidades Especiales (SNP). Estos planes incluyen cobertura de servicios cubiertos por Medicare, medicamentos con receta de la Parte D y algunos beneficios adicionales. Además, coordinarán con la cobertura del plan de Medicaid que tenga un miembro con doble elegibilidad.

Mercy Care ofrece un plan de Necesidades Especiales de Doble Elegibilidad (D-SNP), llamado Mercy Care Advantage. Este plan incluye cobertura de medicamentos de la Parte D Si usted califica para el programa Medicaid ALTCS para E-PD, vive en un centro de cuidado a largo plazo (por ejemplo, un hogar de ancianos) o recibe servicios comunitarios y domiciliarios, no paga nada por los medicamentos cubiertos. A través de la cobertura de la Parte D, usted pagará una suma pequeña por los medicamentos cubiertos.

Si no opta por un plan de Medicare que incluya cobertura de medicamentos de la Parte D, Medicare lo inscribirá automáticamente en un plan independiente de medicamentos con receta de Medicare Parte D. Las personas con doble elegibilidad pueden cambiar de plan de Medicare en determinados momentos del año.

Nota: El AHCCCS no tiene contrato con ningún plan independiente de medicamentos con receta de Medicare Parte D, ni supervisa las actividades de ningún plan del tipo mencionado.

Comprenda sus beneficios de farmacia

La *Lista de medicamentos cubiertos* de Mercy Care (también llamada “la lista de medicamentos” o *Formulario*) enumera los medicamentos con receta y los artículos y medicamentos sin receta que están cubiertos en farmacias de la red participantes.

La lista de medicamentos también le informa si existen reglas o restricciones especiales para algún medicamento cubierto. En estos casos, usted, el proveedor del niño u otra persona que emita recetas deben solicitarle al plan que cubra un medicamento enviando la información médica requerida.

Visite **MercyCareAZ.org/dcschp/pharmacy.html** para obtener información y actualizaciones sobre la administración de farmacias. Puede ver qué medicamentos están cubiertos y si hay algún requisito para obtenerlos. También puede consultar qué debe hacer el proveedor si el niño necesita un medicamento que no está cubierto.

Consejos para el cuidado dental

Los dientes y las encías no solo hacen que tenga una hermosa sonrisa. También son fundamentales para su salud general.

Cepíllese los dientes y limpie el espacio entre ellos dos veces por día con pasta dental con fluoruro. Los dentistas por lo general recomiendan un cepillo dental con cerdas suaves para evitar ejercer demasiada presión sobre los dientes. Use hilo dental entre los dientes. Esto evita que se desarrollen bacterias dañinas en la boca.

Una buena alimentación también es fundamental para una boca saludable. Los alimentos ricos en calcio (entre ellos, la leche y el yogur) ayudan a mantener los dientes fuertes. Limite los alimentos con alto contenido de azúcar, como las gaseosas. El azúcar que queda en los dientes puede causar caries.

Beba agua con fluoruro. El fluoruro ayuda a mantener los dientes fuertes. En la mayoría de las ciudades, la mejor fuente de agua con fluoruro es el grifo de la cocina. Beber agua con fluoruro puede ayudar a prevenir caries.

Es obligatorio que los niños y jóvenes realicen una visita dental dentro de los primeros 30 días de su ingreso al sistema de cuidado de crianza. Los niños y jóvenes deberían visitar a un dentista dos veces por año (cada seis meses) para realizarse chequeos y limpiezas regulares. Este servicio está cubierto para miembros de 20 años o menos. Si usted tiene 21 años o más, consulte el *Manual para miembros* para saber si los chequeos dentales son un servicio cubierto; o bien, llame al Departamento de Servicios al Cliente de Mercy Care.

El dentista es un miembro importante de su equipo de cuidado. Visite **www.MercyCareAZ.org** para encontrar un dentista de la red. Haga clic en el botón "Find a provider" (Buscar un proveedor) en la parte superior de la página de inicio. Seleccione la opción "Find a dentist" (Buscar un dentista).

Cuidado integrado: Qué debe saber

El cuidado integrado implica que un miembro necesita solo un plan de salud para obtener cuidado para el cuerpo y la mente. Los miembros de Mercy Care pueden recibir servicios de salud física y de salud emocional y psicológica a través nuestro.

Les ofrecemos servicios de cuidado integrado a todos nuestros miembros:

- Miembros que reciben cuidado a largo plazo.
- Miembros de ACC-RBHA, incluidos los que tienen una designación de enfermedad mental grave (SMI).
- Miembros con discapacidades del desarrollo.
- Miembros del plan de salud integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (Mercy Care DCS CHP).

También brindamos servicios integrados para habitantes de Arizona con doble elegibilidad tanto para Medicaid como Medicare a través de Mercy Care Advantage (D-SNP).

Nos comprometemos a ofrecer a nuestros miembros más opciones para obtener cuidado de salud física y de salud emocional y psicológica, así como servicios de bienestar. Simplificamos el acceso al cuidado para miembros con necesidades de cuidado complejas. Si tiene alguna pregunta o si necesita obtener servicios, llame a Servicios al Cliente.

Recursos comunitarios

Como dice el refrán inglés, “Para criar a un niño, hace falta un pueblo entero”. Varias organizaciones de todo el estado trabajan para mejorar la situación de los niños que reciben asistencia social y de sus cuidadores. Visite **mercycareaz.org/community-resource-guide** para obtener más recursos.

AHCCCS

Recursos para familias adoptivas, por parentesco y de crianza. **azahcccs.gov/foster**

Arizona Friends of Foster Children Foundation

Ayudas para niños que han sido declarados dependientes bajo tutela judicial en Arizona. **affcf.org/awards**

A Mighty Change of Heart

Bolsos personalizados para los niños que ingresen en el sistema de bienestar de menores en Arizona. **amchaz.org**

Arizona Helping Hands

Recursos esenciales para niños en el sistema de bienestar de menores. **azhelpinghands.org**

Helen’s Hope Chest

Recursos esenciales para niños en el sistema de bienestar de menores. **helenshopechest.org**

Jose’s Closet

Recursos esenciales para niños en el sistema de bienestar de menores. **josescloset.org**

Strong Families AZ

Una red de programas gratuitos de visitas al hogar. **strongfamiliesaz.com**

Raising Special Kids

Para mejorar la vida de los niños con discapacidades. **raisingspecialkids.org**

Family Involvement Center

Apoyo para conseguir cuidados de salud emocional, física y psicológica en Arizona. **familyinvolvementcenter.org**

Safe to Sleep

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos sobre la seguridad del sueño infantil. **nichd.nih.gov/sts**

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

Información de salud para niños, adolescentes y mujeres embarazadas. **cdc.gov/parents**

Aplicación de seguimiento Milestone

Haga un seguimiento de los logros del desarrollo del niño y compártalos con el pediatra. **cdc.gov/MilestoneTracker**

First Things First

Comprometidos con el desarrollo saludable y el aprendizaje de los niños pequeños desde el nacimiento hasta los 5 años. **firstthingsfirst.org**

Safe Kids Worldwide

Ayudamos a familias y comunidades a mantener a los niños a salvo de lesiones. **safekids.org**

Sesame Workshop

Actividades y consejos sobre los desafíos y las alegrías de garantizar el desarrollo saludable de los niños. **sesameworkshop.org**

Southwest Human Development

Refuerza los fundamentos que los niños de Arizona necesitan para un gran comienzo en la vida. **swhd.org**

El apoyo familiar y de pares le tienden una mano amiga

Los especialistas en apoyo familiar y de pares son proveedores de salud emocional y psicológica especialmente capacitados para brindar servicios de apoyo a los miembros del AHCCCS, sus familiares y cuidadores. **Consulte la lista de proveedores de apoyo familiar y entre pares.**

Apoyo de pares para jóvenes y jóvenes adultos

Los jóvenes y los jóvenes adultos que hayan superado la edad límite para el cuidado de crianza pueden acceder a servicios de apoyo de pares si están inscritos en la AHCCCS y están pasando por desafíos de salud emocional y psicológica.

Los servicios de apoyo de pares ayudan a las personas con lo siguiente:

- Conectarse con recursos en la comunidad.
- Desarrollar herramientas para usar en tiempos de crisis.
- Crear planes de tratamiento y bienestar.
- Desarrollar habilidades de defensa al trabajar con un equipo de tratamiento.

El Centro de Descubrimiento H.E.R.O. de la red Recovery Empowerment Network brinda apoyo de pares y otros servicios a personas de entre 18 y 25 años. También organizan el evento "Teen Connections Night" para jóvenes de entre 14 y 17 años. Visite **renaz.org** para obtenerinformación. O bien, llame al **1-602-248-0368**. El proveedor de seguros del joven o joven adulto también podría tener información sobre otros grupos de apoyo de pares disponibles.

Apoyo familiar

Los especialistas en apoyo familiar educan a las personas y las guían a través del sistema de cuidado de salud emocional y psicológica. Son defensores que pueden ayudar a los padres y a los cuidadores a encontrar vivienda, alimentos, empleo, servicios de cuidado temporal para el descanso de la familia y clases sobre crianza. También pueden brindar servicios para niños, como por ejemplo ayuda escolar y capacitación en habilidades para la vida. Visite el sitio web del **Family Involvement Center** para obtener más información sobre los servicios de apoyo familiar.

Niños bajo cuidado de crianza

Los servicios de apoyo de pares están disponibles para niños bajo cuidado de crianza para abordar sus necesidades de salud emocional y psicológica. Los padres y cuidadores deberían consultarle a su proveedor de salud emocional y psicológica sobre servicios de apoyo de pares para niños. **MIKID** y **Reach Family Services** ofrecen servicios de apoyo de pares y tutorías para jóvenes. El apoyo también les llegará desde los miembros del Equipo para niños y familias (CFT).

La información sobre los pares continúa en la página 7

Continuación de la información sobre los pares

El CFT incluye al niño, su cuidador, un especialista del DCS, un representante de salud emocional y psicológica y una persona clave en la vida del niño, a quien se invita a participar.

Si un niño bajo cuidado de crianza está atravesando una crisis de salud emocional y psicológica, llame a la Línea de cuidado de crianza de la Red de respuesta en casos de crisis al **1-602-633-0763**.

Apoyo para cuidadores

¿Quién cuida a quienes cuidan de otras personas? Los cuidadores, como por ejemplo los padres biológicos, de crianza y por parentesco pueden necesitar ayuda para lidiar con emociones difíciles y factores de estrés. Los cuidadores pueden comunicarse con su proveedor de salud emocional y psicológica y consultar sobre los apoyos para la salud mental. **Mental Health America** también tiene herramientas y recursos para ayudar a los cuidadores.

La familia y los pares desempeñan un papel importante para ayudar a los miembros a que estén tan saludables como sea posible. Por ello, Mercy Care DCS CHP trabaja junto con la Arizona Peer and Family Coalition, una organización de defensores de pares y familiares.

La coalición se asegura de que los individuos y las familias participen en las decisiones sobre las políticas de salud emocional y psicológica que afectan a su comunidad. Para obtener más información sobre cómo involucrarse o sobre los recursos de apoyo familiar y de pares, envíe un correo electrónico a la Oficina de Asuntos Individuales y Familiares, **OIFATeam@mercycareaz.org**

Ayuda para manejar una crisis de salud emocional y psicológica

Los miembros de Mercy Care DCS CHP pueden llamar a la **línea para crisis de salud del comportamiento de Arizona** las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-844-534-HOPE (4673)**, o enviar un mensaje de texto con la palabra HOPE a **4HOPE (44673)**. Apoyo por chat disponible en **crisis.solari-inc.org/start-a-chat**.

El personal de la línea de crisis puede hacer lo siguiente para ayudarle:

- Brindar apoyo telefónico ante una crisis.
- Enviar un equipo móvil de ayuda ante una crisis para apoyarlo en la comunidad.
- Coordinar el traslado para llevarlo a un lugar seguro.
- Ayudarlo a recibir asesoramiento o comunicarse con su proveedor de cuidado ambulatorio.
- Brindar opciones para lidiar con situaciones urgentes.
- Si se siente inseguro en su hogar.

Líneas tribales para casos de crisis:

- Reserva apache de San Carlos: **1-866-495-6735**
- Comunidades indígenas de Gila River y Ak-Chin: **1-800-259-3449.**
- Comunidad indígena de Salt River Pima Maricopa: **1-855-331-6432**
- Nación Yavapai de Fort McDowell: **1-480-461-8888**
- Distrito San Lucy de Nación Tohono O'odham: **1-480-461-8888**
- Nación Tohono O'odham: **1-844-423-8759.**
- Reserva de la tribu Pascua Yaqui:
  Tucson **1-520-591-7206**;
  Guadalupe **1-480-736-4943**
- Reserva de la tribu apache White Mountain: **1-928-338-4811**
- Nación Navajo: **1-928-551-0508**

Línea para casos de crisis de veteranos: 988 (opción **1**).

Línea directa para casos de crisis y suicidio 988: 988.

Línea nacional de mensajes de texto para casos de crisis: Envíe un mensaje de texto con la palabra HOME al **741741**. Apoyo por chat disponible en **crisistextline.org/text-us**.

Línea directa para adolescentes: Llame o envíe un mensaje de texto al **1-602-248-TEEN (8336).**

Si necesita alguien con quien hablar, llame a la línea de ayuda Warm Line al **1-602-347-1100**. Obtenga apoyo de especialistas capacitados en apoyo de pares las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

*Llame siempre al **911** si está en una situación que pone en riesgo la vida.*

Conozca los riesgos del tabaco y el vapeo

El vapeo es una manera de fumar que proporciona nicotina, marihuana y otras sustancias químicas mediante la inhalación de "vapor", una neblina vaporosa. Es popular entre los adolescentes y jóvenes adultos. Los dispositivos de vapeo pueden ser fáciles de ocultar porque se parecen a unidades USB, bolígrafos u otros objetos cotidianos (algunos se parecen a cigarrillos o pipas). A la gente joven le gusta el gusto de los saborizantes añadidos a los dispositivos de vapeo, conocidos como "jugo electrónico" o "líquido electrónico". Muchas personas incluso consideran que el vapeo es más seguro que los cigarrillos. Sin embargo, tiene muchos riesgos propios.

Nicotina y adicción

Muchos dispositivos de vapeo como JUUL, una marca popular, contienen altos niveles de nicotina. La nicotina es una sustancia química muy adictiva que se encuentra en el tabaco.

Según **DrugAbuse.gov**, las personas jóvenes que usan vapeadores tienen más probabilidades de comenzar a fumar cigarrillos más adelante. Fumar cigarrillos puede causar cáncer y otros problemas de salud.

Usar vapeadores tiene otros riesgos, según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades:

- Algunas personas jóvenes no saben que los productos de vapeo contienen nicotina.
- La nicotina puede dañar el desarrollo de los cerebros en crecimiento de las personas jóvenes.
- La nicotina alimenta las partes del cerebro relacionadas con el placer y la recompensa, lo que puede causar adicción.
- El uso de la nicotina también puede causar una adicción futura a otras drogas.

El vapeo y la enfermedad pulmonar

En 2019, miles de personas se enfermaron gravemente, y algunas murieron, debido a una enfermedad pulmonar relacionada con el vapeo. Muchas de las personas afectadas usaron productos de vapeo de familiares, amigos o fuentes en línea que contenían THC y acetato de vitamina E. Estas sustancias químicas fueron vinculadas con la enfermedad pulmonar relacionada con el vapeo.

Reciba ayuda para dejar el hábito

Hay programas disponibles para ayudar a adolescentes y jóvenes adultos a dejar el vapeo o los productos del tabaco.

El programa N-O-T: El programa Not On Tobacco ("No al tabaco") fue creado por la Asociación Americana del Pulmón. Está diseñado para ayudar a las personas de entre 14 y 19 años a dejar de fumar productos del tabaco o vapeo. Visite **lung.org/quit-smoking/helping-teens-quit/not-on-tobacco** para obtener más información. Los productos para dejar de fumar, como las gomas de mascar y parches de nicotina, también están cubiertos para los miembros.

Prevención

La La Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) prohibió la venta de cigarrillos electrónicos (un tipo de dispositivo de vapeo) a cualquier persona menor de 21 años. También lanzaron "The Real Cost" ("El costo real"), una campaña para acercar al público la prevención y educación para jóvenes sobre el uso del tabaco y dispositivos de vapeo. Visite **fda.gov/tobacco-products/public-health-education-campaigns/real-cost-campaign** paa obtener más información.

Infecciones de transmisión sexual y prevención

Las infecciones de transmisión sexual (STI) son comunes y están en alza en Arizona. Según el Departamento de Servicios de Salud de Arizona, se reportaron casi 56,000 casos en 2020, y los casos se triplicaron desde el año 2000. Los jóvenes adultos de entre 15 y 24 años son quienes corren más riesgo de contraer una infección de transmisión sexual.

Hable abiertamente sobre sexo seguro con el niño bajo su cuidado. Tan solo unos momentos de prácticas sexuales poco seguras pueden causar efectos a largo plazo en su vida.

Las infecciones de transmisión sexual se contagian a través del sexo oral, anal o vaginal con una persona infectada. Las infecciones de transmisión sexual no siempre presentan síntomas. La mejor manera de saber si una persona sexualmente activa tiene una infección de transmisión sexual es realizarse pruebas con regularidad.

Las infecciones de transmisión sexual y el embarazo

Los expertos recomiendan realizarse pruebas para detectar VIH e infecciones de transmisión sexual durante la primera visita prenatal. Las infecciones de transmisión sexual pueden transmitirse al bebé, y pueden poner en grave riesgo a una mujer embarazada y al bebé si no se tratan.

Cómo prevenir infecciones de transmisión sexual

- La única manera de garantizar que se evite una infección de transmisión sexual es no tener sexo (practicar la abstinencia).
- Usar condones de manera adecuada puede proteger a una persona y a su pareja durante el sexo. Practicar el sexo seguro también puede evitar un embarazo no deseado.
- Limitar la cantidad de parejas sexuales y pedirles que se realicen una prueba para detectar infecciones de transmisión sexual antes de tener sexo puede ayudar a prevenirlas.

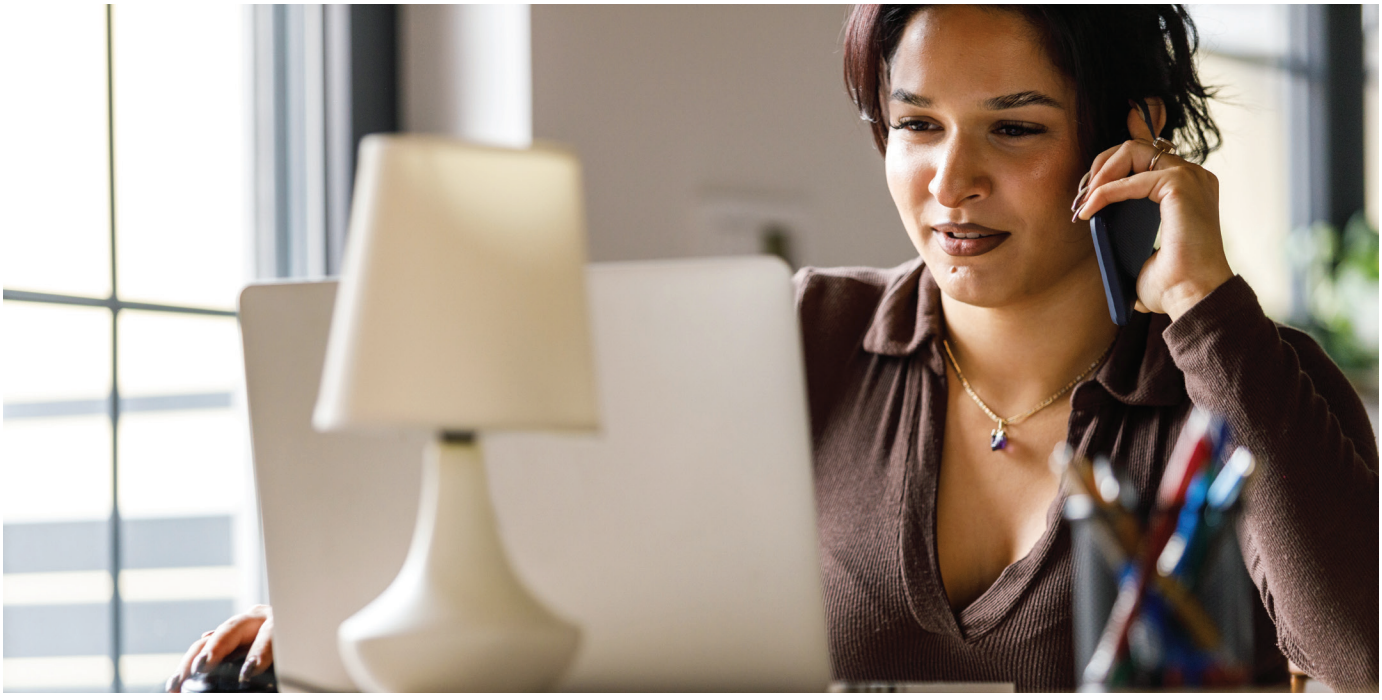
Mercy Care DCS CHP cubre las pruebas para detectar infecciones de transmisión sexual y su tratamiento. Programe una cita con el proveedor de cuidado primario del niño.

Tipos de infecciones de transmisión sexual

La clamidia es una de las infecciones de transmisión sexual más habituales. Los síntomas pueden incluir secreciones anormales de la vagina o del pene y una sensación de ardor al orinar. La clamidia derivada del sexo anal también puede afectar al recto. Esto puede causar dolor rectal, secreciones y sangrado. También es posible que la infección por clamidia no presente síntomas, por lo tanto es importante realizarse una prueba. En las mujeres, la clamidia sin tratar puede hacer que sea difícil quedar embarazada o causar problemas durante el embarazo. También puede transmitirse al bebé durante el parto. La clamidia puede tratarse y curarse con antibióticos, pero las infecciones recurrentes son comunes.

La sífilis puede causar problemas de salud graves. Si no se trata, puede propagarse al cerebro y al sistema nervioso. También puede causar daño permanente a los nervios, la vista o la audición en cualquier etapa. Actualmente hay un brote de sífilis en Arizona. Los síntomas pueden causar dolores en el pene, la vagina, el ano, el recto, los labios o la boca. También pueden aparecer erupciones en las manos y los pies. En las mujeres, puede transmitirse al bebé durante el embarazo. La sífilis puede tratarse y curarse con antibióticos.

El VIH, o virus de inmunodeficiencia humana, es el virus que causa sida. No hay cura para el VIH, pero los tratamientos pueden mantenerlo bajo control. Si una persona contrae el VIH, debe convivir con el virus por el resto de su vida. Puede transmitirse de una persona embarazada al bebé, por lo tanto, es importante recibir el tratamiento adecuado.



Aproveche al máximo el *Manual para miembros*

El *Manual para miembros* de Mercy Care contiene toda la información que necesita saber sobre su plan de salud, incluida la siguiente información:

- Restricciones de beneficios fuera del área de servicio de Mercy Care.
- Copagos y otros cargos que quizás le correspondan.
- Cómo presentar una queja, una queja formal o una apelación
- Cómo tomamos decisiones sobre su cuidado (esto se denomina "administración eficaz de la cobertura").
- Cómo evaluamos la nueva tecnología como un beneficio cubierto.
- Aviso de prácticas de privacidad
- Sus derechos y responsabilidades como miembro.

El *Manual para miembros* se actualiza todos los años. Si hay modificaciones importantes, le enviaremos una carta al respecto por lo menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor.

Puede consultar su *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente para que le envíen una copia por correo. Infórmenos si lo necesita en otro idioma, en letra más grande o en otros formatos.

ASUNTOS DE SALUD se publica para los miembros de Mercy Care DCS CHP.

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

Esta es información general de salud y no debe reemplazar el cuidado o el consejo de su proveedor. Siempre pídale a su proveedor información sobre sus necesidades específicas de cuidado de salud.

Mercy Care es administrada por Aetna Medicaid Administrators, LLC, una compañía de Aetna.

Puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care DCS CHP de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al **1-602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY: **711**). También puede llamar a la línea de enfermería las 24 horas: **1-602-212-4983** o **1-833-711-0776**.

MercyCareAZ.org

Nondiscrimination Notice

Mercy Care DCS CHP complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. Mercy Care DCS CHP does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, sex, health status or need for health care services.

Mercy Care DCS CHP:

- Provides no-cost aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides no-cost language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need a qualified interpreter, written information in other formats, translation or other services, call the number on the member's ID card or **1-800-385-4104 (TTY:711)**.

If you believe that Mercy Care DCS CHP has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with our Civil Rights Coordinator at:

Address:	Attn: Civil Rights Coordinator 4750 S. 44th Place, Ste. 150 Phoenix, AZ 85040
Telephone:	**1-888-234-7358 (TTY 711)**
Email:	MedicaidCRCoordinator@MercyCareAZ.org

You can file a grievance in person or by mail or email. If you need help filing a grievance, our Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.
This notice is available on the Mercy Care website at https://www.mercycareaz.org/content/dam/mercycare/pdf/MercyCare-1557-Notice-16Tags-020421-ua1.pdf.

MC-DCS-CHP-1772

Multi-language Interpreter Services

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

Navajo: Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'dę́ę́', t'áá jiik'eh, éí ná hóló̜, kojį' hódíílnih **1-800-385-4104** (TTY **711**).

CHINESE: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104** (TTY: **711**)。

VIETNAMESE: CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

ARABIC: ملحوظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم الموجود خلف بطاقتك الشخصية أو عل **1-800-385-4104** (للصم والبكم: **711**).

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오.

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le numéro indiqué au verso de votre carte d'identité ou le **1-800-385-4104** (ATS: **711**).

GERMAN: ACHTUNG: Wenn Sie deutschen sprechen, können Sie unseren kostenlosen Sprachservice nutzen. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite Ihrer ID-Karte oder **1-800-385-4104** (TTY: **711**) an.

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

JAPANESE: 注意事項:日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104** (TTY: **711**)までご連絡ください。

PERSIAN: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، به صورت رایگان می توانید به خدمات کمک زبانی دسترسی داشته باشید. با شماره درج شده در پشت کارت شناسایی یا با شماره **1-800-385-4104** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

SYRIAC: ܡܙܘܗܪܘܬܐ: ܐܢ ܗܘܬ ܡܡܠܠ ܣܘܪܝܝܐ، ܬܫܡܫܝܬܐ ܡܥܘܕܪܢܝܬܐ ܕܠܫܢܐ، ܡܨܝܐ ܕܗܘܝܐ ܡܛܝܐ ܠܟ. ܩܪܝ ܠܡܢܝܢܐ ܕܥܠ ܚܨܐ ܕܒܛܐܩܐ ܕܗܘܝܬܟ ܐܘ **1-800-385-4104** (ܬܬܝ: **711**)

SERBO-CROATIAN: OBAVEŠTENJE: Ako govorite srpski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Pozovite broj na poleđini vaše identifikacione kartice ili broj **1-800-385-4104** (TTY – telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: **711**).

SOMALI: FEEJIGNAAN: Haddii af-Soomaali aad ku hadasho, adeegyada gargaarka luqadda, oo bilaash ah, ayaad heli kartaa. Wac lambarka ku qoran dhabarka dambe ee kaarkaaga aqoonsiga ama **1-800-385-4104** (Kuwa Maqalka ku Adag **711**).

THAI: ข้อควรระวัง: ถ้าคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: **711**)