



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.

[MercyCareAZ.org](https://www.MercyCareAZ.org)

MC-1782

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.



③ 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.

④ 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.

Obtenga ayuda con la vivienda

A partir del 1 de octubre del 2024, los miembros del Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud del Estado de Arizona (AHCCCS) pueden obtener ayuda con servicios de vivienda a través del programa Oportunidades de Vivienda y Salud (H2O). Un miembro puede ser elegible si no tiene hogar o está en riesgo de quedarse sin hogar. Los servicios del programa H2O pueden ayudar a las siguientes personas:

- Miembros con una designación de enfermedad mental grave (SMI) que no tienen hogar y también tienen una enfermedad crónica.
- Miembros que se encuentran en un centro correccional o fueron liberados en los últimos 90 días. Esto puede incluir a miembros con una designación de SMI que se encuentran en un centro correccional o que fueron liberados en los últimos 90 días.

Pídale a su centro de cuidado asignado ayuda para ponerse en contacto con los servicios de vivienda y coordinar el cuidado con nuestra red de proveedores.

¿Quiere obtener más información? **Lea sobre la demostración del programa Oportunidades de Vivienda y Salud (H2O) del AHCCCS.**



Enlaces a los sitios web de los socios del programa H2O:

AHCCCS: azahcccs.gov/Resources/Federal/HousingWaiverRequest.html.

Solari: Visite community.solari-inc.org/h2o o llame al **1-480-546-7135**.

Arizona Behavioral Health Corporation: azabc.org/.

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, su proveedor u otra persona que emita recetas deben solicitarle al plan que cubra un medicamento.

Visite [MercyCareAZ.org/dd/pharmacy.html](https://www.mercycareaz.org/dd/pharmacy.html) para obtener información y actualizaciones sobre la administración de farmacias. Para los miembros con designación de enfermedad mental grave (SMI), visite [MercyCareAZ.org/dd/pharmacy.html](https://www.mercycareaz.org/dd/pharmacy.html). Puede ver qué medicamentos están cubiertos y si hay algún requisito para obtenerlos. También puede consultar qué debe hacer el proveedor si usted necesita un medicamento que no está cubierto.



Ayuda para aliviar dolores y molestias

Desde los dolores de cabeza hasta las molestias en los pies, los dolores corporales son una parte molesta de la vida. Algunos son normales y fáciles de localizar, como el dolor por el ejercicio. Otros dolores, especialmente los crónicos, pueden ser la forma que tiene nuestro cuerpo de alertarnos de un problema mayor. A continuación se presentan algunas formas de aliviar los dolores y molestias.

Haga ejercicio con regularidad

Solo la mitad de los estadounidenses hacen suficiente actividad física. Hay muchas buenas razones para hacer ejercicio con regularidad. El ejercicio le ayuda a pensar y a sentirse mejor. Además, puede ayudar a controlar el peso y reducir el riesgo de padecer enfermedades como presión sanguínea alta y diabetes de tipo 2.

El ejercicio regular puede ayudar a controlar el dolor al:

- Mantener huesos, articulaciones y músculos fuertes.
- Ayudar a no ganar peso adicional que puede perjudicar al cuerpo.
- Ayudar a aliviar los síntomas de enfermedades crónicas como la diabetes y la artritis.

La mayoría de las personas mayores de 18 años deben realizar al menos

30 minutos de ejercicio aeróbico cinco días a la semana, además de dos sesiones de entrenamiento de fuerza a la semana, junto con ejercicios de flexibilidad durante cada entrenamiento.

Consuma alimentos saludables

Consumir mucha azúcar, sal o grasa puede provocar malestar estomacal, dolores y sudoración. Comer sano puede ayudar a reducir las molestias, los dolores y la inflamación (hinchazón).

Intente llevar una dieta rica en:

- Frutas y vegetales.
- Proteínas con bajo contenido de grasa.
- Granos integrales.
- Pequeñas cantidades de grasas saludables como nueces y aguacates.

Utilice el plato para hacer porciones de los alimentos:

- Llène la mitad de su plato de frutas y vegetales.
- Llène una cuarta parte de su plato con cereales integrales.
- Llène una cuarta parte de su plato con proteínas bajas en grasa.

Visite **www.MyPlate.gov** para obtener más consejos sobre alimentación saludable.

Mejore su cuerpo

Los tratamientos temporales, como la quiropráctica o la fisioterapia, pueden ayudar a aliviar el dolor crónico.

El cuidado quiropráctico puede ayudar a controlar el dolor debido a lesiones o afecciones como migrañas, ciática o artritis.

Su proveedor de cuidado primario (PCP) puede solicitar hasta 20 visitas por año del plan de salud (del 1 de octubre al 30 de septiembre). Su PCP puede solicitar autorización para servicios adicionales de quiropráctica si son médicamente necesarios.

El PCP generalmente le recomendará fisioterapia después de ciertas lesiones, especialmente aquellas que afectan las articulaciones, los músculos



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.

o la movilidad. La fisioterapia está cubierta para los miembros, con un límite de hasta 30 visitas por año de contrato.

* Los miembros de DD, menores de 21 años, reciben la terapia física de enseñanza de habilidades de la DDD.

Revise sus pies

No ignore el dolor crónico en los pies ni las lesiones en los pies, especialmente cortes, erupciones o golpes que no se curan. Es posible que necesite consultar a un podólogo que se especialice en problemas de los pies por problemas como juanetes, dedo en martillo, fascitis plantar o neuropatía diabética. Los servicios de podología (servicios de pie y tobillo) están cubiertos para los miembros.

¡Ya puede aliviar sus dolores y molestias! Si le molesta el dolor crónico, comuníquese a su PCP para que le ayude a encontrar la causa y a tratarlo. Si se lesiona o tiene un dolor intenso e insoportable, acuda a la sala de emergencias.

Fuentes:

<https://www.cdc.gov/physical-activity-basics/benefits/>

<https://www.eatright.org/health/health-conditions/arthritis-and-inflammation/can-diet-help-with-inflammation>

<https://www.myplate.gov/eat-healthy/what-is-myplate>

<https://newsinhealth.nih.gov/2023/03/focus-your-feet>

<https://www.cdc.gov/diabetes/communication-resources/diabetes-foot-problems-when-to-see-your-doctor.html>

El apoyo familiar y de pares le tienden una mano amiga

Hay especialistas capacitados en apoyo de pares que ayudan a los miembros en su proceso de recuperación de la salud mental. Son mentores que pueden identificarse con su ser querido. El especialista en apoyo de pares puede ayudar a las familias y a su ser querido a abordar las necesidades sociales del miembro.

El apoyo de pares brinda lo siguiente:

- Recursos para conectarse con la comunidad.
- Herramientas para usar en tiempos de crisis.
- Ayuda con planes de tratamiento y bienestar.
- Un defensor que trabajará con el equipo clínico.

También hay especialistas en apoyo familiar que educan a los miembros y sus familias y los guían por el sistema de salud emocional y psicológica. Un especialista en apoyo familiar es un defensor. Ayuda a dar voz a los miembros y a su familia por elección, y brinda una oportunidad para que los miembros expliquen su situación familiar única. Además, pueden poner en contacto a los miembros y su familia con otros socios comunitarios de Mercy Care que pueden brindarles servicios, por ejemplo de apoyo al empleo y a la vivienda para miembros. Estos socios comunitarios forman parte del equipo de tratamiento que interactúa con los miembros y sus familias. **Consulte la lista de proveedores de apoyo familiar y entre pares.**

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 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.

¿Desea obtener más información sobre cómo involucrarse, o sobre recursos de apoyo familiar y de pares? Comuníquese con el Centro de Remisiones para Familias y Pares en referralhelp.org o envíe un correo electrónico a la Oficina de Asuntos Individuales y Familiares, OIFATeam@mercycaarez.org.

Reciba ayuda para dejar de consumir tabaco

¿Consume productos del tabaco como cigarrillos, tabaco de mascar o vapeadores? Dejar de consumir productos del tabaco y vapeadores es una de las mejores decisiones que puede tomar por su salud.

Con ayuda, puede duplicar sus probabilidades de dejar de fumar con éxito. Puede obtener ayuda y orientación a través de capacitaciones grupales, por teléfono o por mensaje de texto. Y, quizás, el médico quiera darle medicamentos. Puede recibir estos servicios, sin costo.

Su médico también puede remitirle a la Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine). Ofrecen asesoramiento y recursos para ayudar a las personas a dejar de consumir productos del tabaco y vapeadores. También le pueden dar información para que usted y sus seres queridos eviten ser fumadores pasivos. No necesita una remisión para usar la línea ASHLine.

¿Está buscando más información que lo ayude a usted o a alguien que conoce a dejar de fumar?

- Si usted forma parte del programa de Administración del Cuidado de Mercy Care, hable con su administrador del cuidado.
- Hable con su médico o proveedor del cuidado de la salud.
- Llame a la Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine) directamente al **1-800-556-6222** o visite **ashline.org**.

Aparte de ASHLine, hay otros recursos disponibles para ayudarle a dejar de consumir productos del tabaco y vapeadores. El programa **Tobacco Free Arizona** ayuda a los residentes de Arizona a comprender los riesgos del consumo de tabaco y vapeadores y brinda recursos para dejar de fumar.



El VIH y el embarazo: Por qué es importante realizarse la prueba

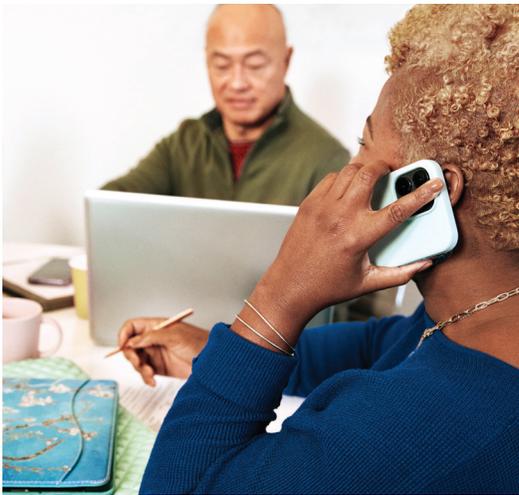
¿Está embarazada o planea tener un bebé? Asegúrese de realizarse la prueba del virus de inmunodeficiencia humana. El virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) es el virus que causa el sida.

Cuando está embarazada, puede transmitir el virus a su hijo durante el embarazo o el parto. Sin embargo, si ya sabe que está infectada, puede tomar medidas para mantener saludable al bebé (y a usted misma).

Algunos medicamentos especiales pueden ayudar a evitar la transmisión del virus al bebé. Estos medicamentos funcionan mejor cuando se empiezan a tomar en una etapa temprana. Sin embargo, todavía pueden ayudar si se usan antes de que comience el trabajo de parto.

Las pruebas para detectar el VIH se recomiendan para todas las mujeres embarazadas, incluso si no cree que pueda tener VIH. El VIH puede no presentar síntomas durante años, por lo que podría tenerlo sin saberlo.

Su proveedor de cuidado primario (PCP) puede indicarle pruebas para detectar el VIH y otras infecciones de transmisión sexual. Si el resultado de la prueba es positivo para alguna infección de transmisión sexual, su PCP puede recetarle medicamentos y ayudarla a buscar asesoramiento. Las pruebas, los medicamentos y el asesoramiento se brindan sin costo para los miembros.



Recursos comunitarios

Tiene a su disposición ayuda de personas solidarias de su comunidad y programas especiales. Estos son algunos recursos sobre salud y bienestar con los que puede comunicarse para obtener apoyo.

2-1-1 Arizona

Puede obtener información sobre empleo y servicios a familias, alimentos, ropa y refugio, además de cómo obtener ayuda en caso de violencia doméstica.

Visite 211arizona.org o llame al **211**.

Abuso de sustancias y salud mental

Puede encontrar sitios para tratamientos de salud mental y por abuso de sustancias.

Visite findtreatment.samhsa.gov o llame al **1-877-726-4727**.

Health-e-Arizona

Puede renovar los beneficios del AHCCCS, consultar la cobertura y actualizar su información.

Visite healtharizonaplus.gov.

ARIZONA@WORK

Puede obtener ayuda para encontrar empleo.

Visite arizonaatwork.com.

Más recursos disponibles en mercycaarez.org/community-resource-guide.

Ayuda para manejar una crisis de salud emocional y psicológica

Los miembros de Mercy Care 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.*

Apoyo adicional para miembros con discapacidades del desarrollo



Servicios de salud emocional y psicológica

Obtenga información sobre los servicios de Mercy Care Developmental Disabilities para inquietudes generales de salud mental y por consumo de sustancias (GMH/SU). Esto incluye medicamentos para el trastorno por el uso de opioides (MOUD) y tratamiento residencial.

Consulte una lista completa de servicios, recursos y cómo recibir una remisión para tratamiento en mercycaresaz.org/dd/behavioral-health-services.html.



Mom's Meals

Mom's Meals es un servicio de entrega de alimentos para miembros de DD elegibles luego de ser dados de alta de un entorno de salud física o emocional y psicológica. Las comidas se entregan en su domicilio (vive con la familia, en su propia casa, etc.).

Hable con su coordinador de apoyo para obtener más información sobre las comidas a domicilio. Para obtener más información sobre el programa de Arizona, visite momsmeals.com/our-food-programs/how-to-qualify/arizona/.



Guías y videos útiles

Transitar cualquier proceso de cuidado de salud es más fácil si cuenta con los recursos adecuados. Obtenga respuestas rápidas a sus preguntas, para que pueda encontrar los servicios y el apoyo que necesita para usted o su ser querido. La División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) tiene guías y videos útiles sobre temas como apoyo y servicios a largo plazo y cómo solicitar beneficios:

Vea videos informativos de la DDD
Consulte guías de referencia rápida

Descargo de responsabilidad

En conformidad con los títulos VI y VII de la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964, la Ley sobre Americanos con Discapacidades (Americans with Disabilities Act) de 1990, el Artículo 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973 y la Ley de Discriminación por Edad (Age Discrimination Act) de 1975, Mercy Care prohíbe la discriminación en ingresos, programas, servicios, actividades o empleos por motivo de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad o discapacidad. Mercy Care debe garantizar adaptaciones razonables para que las personas con discapacidades puedan participar en programas o actividades, o recibir servicios. Las personas con discapacidades pueden solicitar ayuda y servicios auxiliares. Esto significa que, si es necesario, Mercy Care debe brindar intérpretes de lengua de señas para personas sordas, ubicaciones accesibles para personas en silla de ruedas y materiales en letra grande. Además, Mercy Care tomará todas las medidas razonables para que pueda participar en programas o actividades, y para que pueda entenderlos. Incluso realizará adaptaciones si fuera necesario. Si cree que no podrá participar en un programa o una actividad, o no podrá entenderlos debido a una discapacidad, díganos cuáles son sus necesidades lo antes posible. Para solicitar este documento en otro formato o para obtener más información sobre esta política, contáctese con Servicios al Cliente, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: **711**).



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.

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.

Llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Los miembros de la DDD deben llamar al **1-602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: **711**). Para comunicarse con la línea de enfermería las 24 horas, llame al Departamento de Servicios al Cliente y seleccione “Hablar con un enfermero”.

MercyCareAZ.org

Nondiscrimination Notice

Mercy Care 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 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:

- 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 your ID card or **1-800-385-4104 (TTY:711)**.

If you believe that Mercy Care 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-1772

