



mercy care

2023-2024 كتيب أعضاء الرعاية طويلة الأجل

لأن صحتك تهمنا.

www.MercyCareAZ.org

MCL-1647



mercy care

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

مكتب شؤون الأفراد والعائلات (OIFA)
OIFATeam@MercyCareAZ.org



تابعنا على [MercyCareAZ@](https://www.MercyCareAZ.org)

اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى 6 مساءً.
602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711).

في الحالات المهددة للحياة، اتصل على الرقم 911.

للحصول على البريد الإلكتروني، انتقل إلى www.MercyCareAZ.org،
ثم حدد "Contact Us" (تواصل معنا).

التظلمات والاستئنافات

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

الفاكس: 602-351-2300

MCGandA@mercycares.org

المعلومات الشخصية

رقم بطاقة تعريف (ID) العضو الخاصة بي: _____

مُقدِّم الرعاية الأولية (PCP) المعني بحالتي: _____

رقم هاتف PCP المعني بحالتي: _____

الصيدلية التي أتعامل معها: _____

رقم هاتف الصيدلية التي أتعامل معها: _____

عنوان الصيدلية التي أتعامل معها: _____

اسم مدير حالتي: _____

رقم هاتف مدير حالتي: _____

يجب أن تتلقى نسخة من كتيب الأعضاء هذا من مدير حالتك. يمكنك عرض نسخة/تنزيلها عبر الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org.
يمكنك أيضًا طلب إرسال نسخة إليك بالبريد بالاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711)،
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى 6 مساءً.

تاريخ مراجعة الكتيب: 1 تشرين الأول/أكتوبر 2023.

تُموَّل الخدمات المشمولة بالتغطية بموجب عقد مُبرم مع برنامج احتواء تكاليف الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS). تتبع Mercy Care القوانين
الفيدرالية وقوانين الولاية التي تنطبق بموجب العقد المُبرم مع AHCCCS. هذه المعلومات هي معلومات صحية عامة وينبغي ألا تحل محل المشورة
أو الرعاية التي تحصل عليها من مُقدِّم الخدمة الذي تتعامل معه. لذا اسأل دائمًا مُقدِّم الخدمة الذي تتعامل معه عن احتياجاتك من الرعاية الصحية.

لن يتصل بك أحد من Mercy Care مطلقًا ويطلب منك رقم ضمانك الاجتماعي أو معلومات Medicare التي تخصك، ولن يفعل أحد من Medicare
ذلك أيضًا. لذا إذا تلقيت مكالمة هاتفية من شخص يدعي أنه من Mercy Care أو Medicare، فلا تقدم له أي معلومات عنك. أنه المكالمة واتصل
بخدمات الأعضاء أو أبلغ عن ذلك عبر الإنترنت. انتقل إلى www.MercyCareAZ.org وحدد "Fraud and Abuse" (الاحتيال والإساءة).

جدول المحتويات

3	مقدمة
3	مرحبًا بك في Mercy Care
3	كتيب الأعضاء ومواد الأعضاء التي تخصك
3	موقع Mercy Care الإلكتروني
4	معلومات اتصال مهمة
5	الحصول على الرعاية بعد ساعات العمل
5	خدمات الرعاية الصحية عن بُعد
5	كيفية الحصول على خدمات أزمات الصحة السلوكية
9	كيفية الحصول على خدمات اضطراب تعاطي المخدرات والمعلومات المتعلقة بالمواد الأفيونية
9	الخدمات الملائمة ثقافيًا
10	خدمات اللغة والترجمة الفورية والتنسيقات البديلة
11	إشعار عدم التمييز
12	خدمات الترجمة الفورية متعددة اللغات
14	دليل مقدمي الخدمات
15	نبذة عن Mercy Care
15	نبذة عن مقدمي الخدمات لدينا
16	بطاقة تعريف العضو (ID)
16	مسؤولياتك بصفقتك عضوًا
17	الإبلاغ عن التغييرات التي تطرأ على عدد أفراد العائلة أو العنوان
17	التغطية خارج منطقة الخدمة
18	اختيار التسجيل السنوي
18	تغييرات الخطط الصحية
18	إشراك العائلة والأصدقاء في رعايتك
19	انتقال الرعاية إذا غيرت الخطط الصحية أو مقدمي الخدمات
20	معلومات عن الخدمات
20	خدمات إدارة الحالة
21	أنواع الرعاية
22	خدمات النقل (رحلات التوصيل)
23	الهواتف الذكية مجانًا
24	الخدمات الطبية والمزايا المشمولة بالتغطية في عمليات الدعم والخدمات طويلة الأجل
26	الخدمات والعلاجات التجريبية
27	الخدمات/المزايا المحدودة والمستثناة: للأعضاء في سن 21 عامًا أو أكبر
28	خدمات رعاية الحالات الحرجة
28	الخدمات المشمولة بالتغطية بموجب أموال المنح
29	معلومات عن خدمات التوظيف
31	الخدمات المنزلية والمجتمعية
32	أماكن العيش البديلة
33	الرعاية في دار التمريض
33	التخطيط المسبق للرعاية (رعاية نهاية الحياة)
33	الإحالات
34	أجهزة التواصل المعزز والبديل (AAC)
35	الوصول إلى الخدمات غير المشمولة بالتغطية بسبب الاعتراضات الأخلاقية أو الدينية
35	معلومات للأعضاء الهنود الأمريكيين

36	كيفية الحصول على مقدم رعاية أولية (PCP)
38	المخططات الزمنية لتوفر المواعيد
39	زيارات السلامة (فحوصات السلامة)
40	خدمات النساء
40	زيارة الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة
42	EPSDT/خدمات الأطفال (مشابهة لزيارات فحص صحة الأطفال)
45	خدمات الأمومة
49	فحص فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)
49	خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة
51	خدمات رعاية الأسنان
53	خدمات الصيدليات
54	برنامج واصف الأدوية الحصري
55	المعدات الطبية الدائمة (DME)
55	عملية الإحالة للحصول على تشخيص الإصابة باضطراب عاطفي خطير (SED)
56	عملية الإحالة للحصول على تشخيص الإصابة بمرض عقلي خطير (SMI)
56	خدمات الصحة السلوكية
61	العيادات التخصصية متعددة التخصصات
62	خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)
63	مجالس الأعضاء
64	معلومات مهمة
64	الموافقات المسبقة
65	حرية الاختيار من بين مقدمي الخدمات
65	تقاسم التكلفة
66	الدفع مقابل الخدمات
66	التأمين الصحي الآخر
66	المشاركة في الدفع والتأمين المشترك والمبالغ المخصصة ببرنامج Medicare
67	الأعضاء ذوو الأهلية المزدوجة: دفع تكاليف الأدوية
67	الموافقات
69	التظلمات والاستئنافات
76	إشعارات الخطة الصحية المتعلقة بممارسات الخصوصية
76	حقوقك ومسؤولياتك
80	الخطط التحفيزية للأطباء
80	الاحتيايل والإهدار وإساءة الاستخدام
81	الإقلاع عن تعاطي التبغ
82	قرارات بشأن رعايتك الصحية
83	الأسئلة الشائعة
84	الموارد
84	الموارد المجتمعية
102	عيادات التطعيم/اللقاحات المجانية
105	في حال فقدانك مواردك التأهيلية
109	خدمات رعاية الأسنان منخفضة التكلفة
110	المناشدة
112	هيئة الدعم والرعاية طويلة الأمد في ولاية أريزونا (ALTCS)
115	موارد العنف الأسري
116	التعريفات
120	تعريفات خدمات رعاية الأمومة

مقدمة

مرحبًا بك في Mercy Care

منذ عام 1985، يثق أعضاؤنا في Mercy Care وبأنها الخيار الأفضل لعائلاتهم. ومن جانبنا، أنت أكثر من مجرد عضو في Mercy Care. فأنت فرد من أفراد أسرتنا. وتعمل Mercy Care وجميع الأطباء والمستشفيات معًا من أجلك. و"الرعاية" أكثر من مجرد جزء من اسمنا - بل إنها ما نقدمه.

كتيب الأعضاء ومواد الأعضاء التي تخصك

يمكنك معرفة ما يلي في هذا الكتيب:

- حقوقك ومسؤولياتك بصفتك عضوًا
- كيفية الحصول على الرعاية الصحية الجسدية والعقلية
- كيفية الحصول على المساعدة بخصوص المواعيد
- نصائح للحفاظ على صحتك
- الخدمات المشمولة بالتغطية
- الخدمات غير المشمولة بالتغطية
- تعريف الكلمات المستخدمة في هذا الكتيب

يتوفر هذا الكتيب مطبوعًا بحروف كبيرة أو على قرص مضغوط أو في صورة ملف صوتي رقمي (MP3) ويمكن الحصول عليه حسب الطلب من خدمات الأعضاء بالاتصال على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. يمكنك الحصول على نسخة مطبوعة من هذا الكتيب وإرسالها إليك بالبريد مجانيًا. يمكننا أن نرسل لك عدسة مكبرة بملء الصفحة إذا لزم الأمر. يمكنك قراءة الكتيب عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org.

مواد الأعضاء بتنسيق إلكتروني

تتوفر المواد الإعلامية لأعضاء Mercy Care بتنسيق إلكتروني. وتشمل كتيب الأعضاء ودليل مقدمي الخدمات والنشرات الدورية وغير ذلك الكثير. ويمكنك العثور عليها على موقعنا الإلكتروني www.mercycareaz.org. إذا تلقيت مستندات مطبوعة وكنت تفضل الحصول عليها إلكترونياً، فأخبرنا بذلك. يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم المجاني **602-263-3000** أو (TTY **1-800-624-3879**) وطلب إرسال المعلومات إليك إلكترونياً، على سبيل المثال بالبريد الإلكتروني.

مواد الأعضاء التي تُرسل بالبريد

إذا لم تكن تتوفر لديك إمكانية الوصول إلى الإنترنت أو استخدام البريد الإلكتروني، فيمكنك الحصول على المواد بإرسالها إليك بالبريد مجانيًا. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY **1-800-624-3879**) وطلب إرسال المواد إليك بالبريد.

موقع Mercy Care الإلكتروني

تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. يمكنك الحصول على أحدث المعلومات بخصوص Mercy Care. يمكنك البحث عن طبيب أو صيدلية أو رعاية عاجلة أو مُقدّم رعاية صحية عن بُعد أو مستشفى بالقرب منك. يتوفر الموقع الإلكتروني باللغات الإنجليزية والإسبانية والعربية. استخدم الإعدادات الموجودة على متصفح الويب لديك لتكبير حجم الشاشة ونص الصفحة أو تصغيره. يتوافق موقعنا الإلكتروني مع برامج قراءة الشاشة الشائعة.

mercycare

Secure Member Log-in

Everything you need, right at your fingertips.

User name

Password

Remember user name

Secure Log In

[Forgot user name?](#) | [Forgot password?](#) | [Log in tips](#)

First-time users
Please register for an account.
You will create a username and a password.

Register

بوابة Mercy Care الإلكترونية

يمكنك أيضًا الحصول على معلوماتك الصحية عن طريق الانتقال إلى بوابتنا الإلكترونية الآمنة. انتقل إلى www.MercyCareAZ.org. إذا كانت هذه أول مرة لك تستخدم فيها البوابة، فاتباع التعليمات لإنشاء تسجيل دخول. ثم يمكنك استخدام البوابة.

يمكنك، من خلال تسجيلك للدخول الآمن:

- طلب بطاقة تعريف (ID) عضو جديدة
- عرض بطاقة تعريف (ID) العضو الخاصة بك
- البحث عن حالة مطالبة مالية ما
- التحقق من حالة موافقة معلقة
- البحث عن مُقدّم الرعاية الأولية (PCP) المخصص لك

معلومات اتصال مهمة

خدمات أعضاء Mercy Care

يمكن للممثلين الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالمزايا ومساعدتك في العثور على طبيب وترتيب الرحلات إلى المواعيد الطبية ومساعدتك في الحصول على خدمات الرعاية الصحية. وتتوفر خدمات الأعضاء لمساعدتك من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى 6 مساءً وذلك بالاتصال على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**.

الإدارة الطبية

يساعد برنامج الإدارة الطبية في Mercy Care الأعضاء ومقدمي الخدمات على استخدام الخدمات المناسبة لضمان تمتع الأعضاء بصحة جيدة والحفاظ عليها. وتراجع الإدارة الطبية للرعاية للأعضاء وتنسقها حتى يحصلوا على العلاج المناسب لتحسين صحتهم. وتعمل الإدارة الطبية أيضًا على تطوير عمليات جديدة حسب الحاجة. فهي تضمن حصول الأعضاء على رعاية عالية الجودة وفعالة وكافية وأمنة في الوقت المناسب. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879** واطلب التحدث مع أحد الأشخاص في الإدارة الطبية.

التظلمات والاستئنافات

إذا كنت لا توافق على قرارنا الموضح في خطاب إشعار قرار المزايا السلبي، فيحق لك طلب الاستئناف. وإذا كانت لديك مخاوف من طبيب ما أو شعرت أن موظفي العيادة يعاملونك بسوء، فيمكن لفريق التظلمات والاستئنافات مساعدتك. يرجى الاطلاع على قسمي "الاستئنافات" و"تظلمات الأعضاء" في هذا الكتيب للحصول على مزيد من المعلومات.

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

602-586-1719 أو **1-866-386-5794**

الفاكس: **602-351-2308**

MCGandA@mercycares.org

مكتب شؤون الأفراد والعائلات (OIFA)

يعمل مكتب شؤون الأفراد والعائلات (OIFA) على تعزيز التعافي والمرونة والعافية للأفراد الذين يعانون من تحديات تتعلق بالصحة العقلية وتعاطي المخدرات. ويُنشئ OIFA شراكات مع الأفراد والعائلات المختارة والشباب والمجتمعات والمنظمات ويتعاون مع القيادة الرئيسية وأعضاء المجتمع في عملية اتخاذ القرار على جميع مستويات نظام الصحة السلوكية.

OIFATeam@MercyCareAZ.org

خط التمريض

يتوفر خط التمريض لدينا على مدار 24 ساعة يوميًا/7 أيام أسبوعيًا للإجابة عن الأسئلة الطبية العامة. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** وحدد "خط التمريض".

إدارة حالة الخدمات وعمليات الدعم طويل الأجل (LTSS)

إذا كنت بحاجة إلى الاتصال بمدير حالتك قبل زيارتك التالية المقررة، فاتصل به مباشرة. يمكنك الاتصال بمدير حالتك مباشرة بين الساعة 8 صباحًا و5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. ويُدرج رقم هاتف مدير حالتك في بطاقة العمل التي تركها لك. ويمكنك كتابته أيضًا في المساحة المتوفرة في مقدمة هذا الكتيب. ويجب عليك الاتصال بمدير حالتك إذا كانت لديك تغييرات في صحتك أو احتياجات رعاية أو موارد أو وضع معيشي أو خدمات قد تحتاج إلى مساعدة بشأنها. وإذا لم تتمكن من الاتصال بمدير حالتك أو كنت لا تعرف اسمه، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879**.

الحصول على الرعاية بعد ساعات العمل

باستثناء حالات الطوارئ، إذا مرضت أنت أو طفلك عندما تكون عيادة الطبيب مغلقة أو في عطلة نهاية الأسبوع، لا يزال يتعين عليك الاتصال بالعيادة. وسوف تتأكد خدمة الرد من وصول رسالتك إلى طبيبك. سيتصل PCP المعني بحالتك بك ويخبرك بما عليك فعله. تأكد من أن هاتفك يقبل المكالمات المحظورة. وإلا فإن الطبيب قد لا يتمكن من الوصول إليك.

يمكنك أيضًا الاتصال بـ PCP المعني بحالتك في منتصف الليل. وسيتعين عليك على الأرجح ترك رسالة لخدمة الرد. وقد يستغرق الأمر بعض الوقت لحين معاودة الرد عليك، ولكن سيتصل بك الطبيب ليخبرك بما عليك فعله.

يمكن لعيادات الرعاية العاجلة أيضًا مساعدتك 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
- آلام الظهر
- إعادة صرف الدواء أو طلبه
- الالتواءات

يجب ألا تذهب إلى غرفة الطوارئ للحصول على الرعاية العاجلة/المرضية.

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 وحدد "Urgent Care Facility" (منشأة الرعاية العاجلة) أسفل "Provider Type" (نوع مُقدّم الخدمة).

خدمات الرعاية الصحية عن بُعد

من خلال التواصل الآمن بالفيديو على هاتفك أو جهاز الكمبيوتر، يمكنك مقابلة طبيب لعلاج الحالات الصحية الشائعة. ويمكنك رؤية الطبيب عبر خدمات الرعاية الصحية عن بُعد لعلاج أمراض مثل نزلات البرد والإنفلونزا والحساسية ومشكلات الجيوب الأنفية والمزيد. ويمكنك الاتصال بمُقدّم الرعاية الأولية (PCP) المعني بحالتك لطلب زيارة رعاية صحية عن بُعد. 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). ويتوفر لدى Mercy Care أيضًا مقدمو خدمات طب الأسنان عن بُعد.

كيفية الحصول على خدمات أزمات الصحة السلوكية

الأزمة هي أي موقف يعاني فيه شخص ما من أفكار أو مشاعر أو ظروف لم يعد قادرًا على التعامل معها. ويمكن أن تختلف الأزمة من شخص لآخر، ومع ذلك، قد تشمل المعاناة من الأفكار الانتحارية أو تعاطي المخدرات أو القلق أو الذهان أو المشكلات الاجتماعية. ووفقًا للأسئلة المتكررة للأزمات من AHCCCS، فإن المؤشر الجيد على أن شخصًا ما قد يكون في أزمة هو الشعور بالحاجة الملحة لحل الموقف أو التعامل مع الأفكار في أسرع وقت ممكن نظرًا لأن عدم فعل ذلك قد يعرضه هو أو الآخرون للخطر.

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

www.MercyCareAZ.org

يمكن أن تشمل خدمات الأزمات أي عدد من خدمات الصحة السلوكية التي يمكن أن تساعد الشخص عندما يواجه أزمة. ويشتمل نظام الأزمات في أريزونا على خط هاتف للأزمات وفرق متنقلة للأزمات ومرافق للأزمات توفر المراقبة والاستقرار. وقام كل مُقدّم خدمة تخصص الأزمات بتدريب الموظفين لديه للمساعدة في حل الأزمة في أسرع وقت ممكن. وفي حين أنه يمكن لخبراء الأزمات محاولة إشراك شخص غير راغب في الحصول على الرعاية، فإن الخدمات تكون طوعية وأكثر فعالية للأفراد الذين لديهم الرغبة والاستعداد للحصول عليها.

ولا تحتاج إلى إحالة من طبيبك للحصول على خدمات الصحة السلوكية. اتصل بمدير حالتك لمناقشة احتياجاتك من خدمات الصحة السلوكية وسيساعدك في الحصول عليها. وإذا كنت بحاجة إلى توصيلة إلى موعد ما، فاتصل بخدمات الأعضاء قبل موعدك بثلاثة أيام على الأقل.

وإذا كنت تعاني من أزمة تتعلق بالصحة السلوكية، يمكنك الاتصال ب**خط أزمات الصحة السلوكية في أريزونا**. ويمكن 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). ويمكنك الحصول على توصيلة للحصول على الرعاية لحالة طوارئ تتعلق بالصحة السلوكية.

إذا كنت تعتقد أنك قد تؤذي نفسك أو تؤذي شخصًا آخر أو إذا كانت تراودك أفكار انتحارية، فيمكنك الاتصال ب**خط الأزمات**. ويمكنك الاتصال ب**خط الأزمات** أيضًا إذا كنت تشعر بالإرهاق وأنه من الصعب التعامل مع الأمور المجهدة في حياتك. ويتوفر أخصائيو مديون على التدخل لحل الأزمات على مدار الساعة وطوال أيام السنة لتقديم خدمات التصنيف والدعم. ويمكنك الاتصال ب**خط الأزمات** أيضًا إذا كنت قلقًا بشأن شخص آخر قد يعاني.

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

خطوط الأزمات الوطنية والتابعة للولاية:

- خط أزمات الصحة السلوكية في أريزونا: **1-844-534-4673** أو **1-844-534-HOPE**، أرسل كلمة **HOPE** في رسالة نصية إلى **(44673) 4HOPE**، أو أجر محادثة مع أخصائي على <https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat>.
- الخط الساخن الوطني لمكافحة الانتحار: **اتصل على الرقم 988**
- **أرسل كلمة HOPE في رسالة نصية إلى (4HOPE)**
- مجتمع Ak-Ching و Gila River الهنديان: **1-800-259-3449**
- مجتمع Salt River Pima Maricopa الهندي: **1-855-331-6432**
- شعب Tohono O'odham: **1-844-423-8759**
- قبيلة Pascua Yaqui: مدينة Tucson **520-591-7206**؛ **480-736-4943** Guadalupe
- قبيلة White Mountain Apache: **928-338-4811**
- شعب Fort McDowell Yavapai: **480-461-8888**
- شعب Tohono O'odham في مقاطعة سان لوسي: **480-461-8888**
- شعب Navajo: **928-551-0508**
- خط الأزمات للمحاربين القدامى: **988**، **اضغط على 1**
- الخط الوطني للرسائل النصية خلال الأزمات: أرسل كلمة **HOME** في رسالة نصية إلى **741741**، حول أي نوع من الأزمات. <http://www.crisistextline.org>
- خط الهاتف أو الرسائل النصية لإنقاذ حياة المراهقين: **602-248-TEEN (8336)**

الخطوط الساخنة: يقدم أخصائيو الخط الساخن دعم الأقران للمتصلين الذين لا يحتاجون إلى شخص ما للتحدث معهم و/أو يحتاجون إلى مساعدة في العثور على 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 لأنهم مروا بتجارب مماثلة لها.

- تتوفر خدمات شمال أريزونا على مدار 7 أيام/أسبوعيًا من الساعة 4:30 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/أسبوعيًا من الساعة 8 صباحًا حتى 10 مساءً (ساعات العمل في العطلات من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً.)

- مقاطعة Pima: **520-770-9909**

- مقاطعات Cochise، Graham، Greenlee، La Paz، Pinal، و Santa Cruz، و **844-733-9912** Yuma:

إذا كانت لديك حالة طبية طارئة، فاتصل 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 المباشرة.

مرافق الأزمات في مقاطعة Maricopa

مرافق الأزمات هي أماكن آمنة قد يختار الشخص الذي يمر بأزمة الذهاب إليها. وبمجرد وصولك إلى هذه المرافق، قد ترى طبيبًا وتكون مستعدًا للعودة إلى المنزل في وقت قصير أو قد تختار البقاء لمدة تصل إلى 24 ساعة، حتى إمكانية بدء الخدمات الأخرى أو انتهاء الخطر المباشر. وتحتوي هذه المرافق على كراسي للاستلقاء بدلاً من الأسرة نظرًا لأنها 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 والاستقرار:

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

www.MercyCareAZ.org

Higley

الكبار والشباب/الأطفال
1138 S Higley Rd.
Mesa, AZ 85206

Thomas

الشباب/الأطفال فقط
2728 N 24th St.
Phoenix, AZ 85008

Metro

الكبار والشباب/الأطفال
10046 N Metro Pkwy W.
Phoenix, AZ 85051
(844) 646-3247

Camelback

الكبار والشباب/الأطفال
9675 W. Camelback Rd
Phoenix, AZ 85037
844-MIND247

مرافق التخلص من السموم والأزمات

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

2770 E. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85008
1-877-931-9142

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

560 S. Bellview Rd.
Mesa, AZ 85204
1-877-931-9142

مرفق الأزمات في مقاطعة Pinal

مركز Community Bridges في Casa Grande الكبار

675 E. Cottonwood Lane
Casa Grande, AZ 85122

مرفق الأزمات في مقاطعة Pima

مركز Connections AZ للاستجابة للأزمات (CRC) الكبار والشباب/الأطفال

2802 E. District St.
Tucson, AZ 85714
520-301-2400

وضع خطة للسلامة

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

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. وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على مقدمي الخدمات، يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**.

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. ويُقدِّم العلاج بمساعدة الدواء في أماكن مختلفة في المجتمع والذي يوصف عادةً في برامج العلاج من إدمان المواد الأفيونية (OTP) والعلاج من إدمان المواد الأفيونية في العيادات (OBOT).

CODAC Health, Recovery and Wellness

380 E. Ft. Lowell Road, Tucson, AZ 85705

520-202-1786

Community Bridges, East Valley Addiction Recovery Center

560 S. Bellview, Mesa, AZ 85204

480-461-1711

Community Medical Services

2806 W. Cactus Road, Phoenix, AZ 85029

602-607-4700

Intensive Treatment Systems, 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 مقدمي 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 بالنسبة إليك، مثل تقاليدك. وتتشكل ثقافتك من تقاليدك وتراثك ومعتقداتك الدينية والروحية ولغتك. ونشجع مقدمي 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 – ما 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 بمقدمي 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 التحدث باللغة الإنجليزية

www.MercyCareAZ.org

- العرق
- الأصل الإثني
- اللون
- الأصل القومي (لتضمين 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 أو تنسيق يسهل عليك فهمها. وتُقدّر 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 تتحدثها. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**.

خدمات اللغة والترجمة الفورية والتنسيقات البديلة

الحصول على المعلومات بلغة وتنسيق تفهمه

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

يمكنك الحصول على المواد بلغات متعددة، مثل لغة الإشارة الأمريكية (ASL)، بالإضافة إلى الخدمات المساعدة والمعلومات المطبوعة للمكفوفين. يُمكنك طلب هذه المواد مجانًا بالاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

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 مُقدّم الخدمات الذي تتعامل معه أو من خلال خدمات أعضاء Mercy Care بالاتصال على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويُمكنك استلام المواد التي تخصك بتنسيق بديل مجانًا. ويمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني www.MercyCareAZ.org لعرض الكتيب مطبوعًا بأحرف كبيرة أو بلغات أخرى.

خدمات الترجمة الفورية

يمكنك أيضًا 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**.

للحصول على خدمات الترجمة الفورية، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care. ويجب عليك الاتصال قبل 3 أيام على الأقل من الزيارة. واستعد لمشاركة تاريخ موعدك ووقته وموقعه. ويُرجى أيضًا تجهيز بطاقة تعريفك (ID) للرجوع إليها إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات منك. وإذا كنت بحاجة أيضًا إلى توصيلة إلى موعدك، فاطلب من الممثل تحديد موعد لك. وتتوفر خدمات الترجمة الفورية مجانًا للأعضاء عند تلقي خدمة مشمولة بالتغطية.

تتعهد Mercy Care بتقديم خدمات الترجمة الفورية ذات الجودة العالية 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.

.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 العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك تقديم تظلم إلى منسق الحقوق المدنية لدينا على:

العنوان: Attn: Civil Rights Coordinator

East Cotton Center Boulevard 4500

Phoenix, AZ 85040

الهاتف: (TTY 711) **1-888-234-7358**

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

أو عن طريق البريد أو الهاتف على: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Ave., SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
(TDD) **1-800-537-7697**، **1-800-368-1019**

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

خدمات الترجمة الفورية متعددة اللغات

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).

NAVAJO: Díí BAA AKÓNÍNÍZIN: Díí bee yánittí'go, saad bee áká'ánída'awo'déé', t'áá jiiik'eh, éí ná hóló. Ninaaltsoos nitt'izí bee nééhozinígíí bine'déé' béesh bee hane'í biká'ígíí bee hodílnih doodago **1-800-385-4104** (TTY: 711) hólne' dooleet.

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, dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí có sẵn cho bạn. Gọi số trên mặt sau của thẻ ID của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY 711).
ملحوظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم الموجود خلف بطاقتك الشخصية أو على **1-800-385-4104** (للصم والبكم: 711).

ARABIC:

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.

www.MercyCareAZ.org

Member Services **602-263-3000** or **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**) Monday- Friday, 7 a.m. to 6 p.m. 12

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: 日本語を話される方は、ご自身のIDカードの裏面に記載されている番号か、**1-800-385-4104** (TTY: 711) に電話してください。
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.

PERSIAN: ۱-۸۰۰-۳۸۵-۴۱۰۴ (تلفن) یا ۷۱۱ (تلفن) به شماره
Հայերեն: Կոչե՛ք Ձեր ԻԴ քարտի քաշման կողմից նշված հեռախոսահամարը կամ **1-800-385-4104** (711) հեռախոսով:

SYRIAC:

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: FEEJIGN, **THAI:** ข้อควรระวัง: ถ้าคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี
heli ka โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: 711)
(Kuwa Maqalka ku Adag **711**).

مترجمو لغة الإشارة الفوريين 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.acdh.org**. أو اتصل بهم على الرقم **602-542-3323** (هاتف الفيديو)؛ (TTY) **602-364-0990**؛ **1-800-352-8161** (هاتف الفيديو/TTY)؛ **480-559-9441** (هاتف الفيديو).

مقدمو الخدمات الذين يلبون احتياجاتك الثقافية واللغوية

يمكنك البحث في دليل مقدمي 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).

يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. ويمكنهم مساعدتك 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.

www.MercyCareAZ.org

تلبية متطلبات الإعاقات الجسدية

إذا كنت بحاجة إلى عيادة مُقدّم خدمات بلبي متطلبات الأعضاء المصابين بإعاقات جسدية، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). ويمكنهم مساعدتك في العثور على مُقدّم 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 **1-800-624-3879** (TTY 711). ويمكن لمسؤولي خدمات الأعضاء مساعدتك في العثور على مُقدّم الخدمات المناسب لك. ويمكنكهم أيضًا إحالتك إلى إدارة الرعاية للحصول على مزيد من المساعدة.

إذا ذهبت إلى عيادة مُقدّم خدمات في موعد ما، فقدّم بطاقتك التعريفية (ID) من Mercy Care. وإذا أخبروك أنهم ليسوا جزءًا من شبكة Mercy Care، فيرجى الاتصال بخدمات الأعضاء فورًا على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). وسيخبرونك بما يجب عليك فعله.

الإفادة التوكيدية منا بخصوص التعويضات

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

تنص سياستنا على عدم تعويض مقدمي الخدمات أو غيرهم ممن يرفضون تقديم خدمات الرعاية الطبية اللازمة لأي عضو من أعضاء خطتنا من النحية الطبية أو يتهاونون في تقديمها. وهذا ما يسمى بـ "الإفادة التوكيدية". ولا ندفع لمقدمي 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، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

دليل مقدمي الخدمات

دليل مقدمي الخدمات هو قائمة بأطباء Mercy Care ومقدمي خدمات الرعاية الصحية الآخرين. ويتوفر دليل مقدمي الخدمات على الإنترنت يمكن البحث فيه على موقعنا الإلكتروني **www.MercyCareAZ.org**. اختر "Find a Provider" (البحث عن مُقدّم خدمة) أعلى يمين الشاشة.

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

- مُقدمو الرعاية الأولية (PCP)
- مُقدمو خدمات الصحة السلوكية، مثل المعالجين والمرشدين
- الأخصائيون
- المستشفيات
- مرافق الرعاية التمريضية
- الصيدليات
- مرافق المساعدة في المعيشة
- مراكز الرعاية العاجلة

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

إن دليل مقدمي 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 **1-800-624-3879** (TTY 711) للحصول على نسخة ورقية من دليل مقدمي الخدمات مجانًا. ويُمكنك أيضًا أن تطلب من مدير حالتك الحصول على نسخة ورقية من دليل مقدمي الخدمات.

نبذة عن Mercy Care

Mercy Care هي خطة صحية للرعاية المُدارة متعاقدة 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, DCS CHP)، وخطة الصحة الشاملة التابعة لإدارة سلامة الطفل (Department of Child Safety Comprehensive Health Plan)، و AHCCCS هو الوكالة الممثلة لبرنامج Medicaid في ولاية أريزونا. وتخدم Mercy Care الأعضاء المؤهلين لنظام الرعاية طويلة الأجل في أريزونا (ALTCs) في مقاطعات Maricopa و Pima و Pinal. وتُموَّل خدمات العقد بموجب العقد المُبرم مع ولاية أريزونا. وتتبع Mercy Care قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المعمول بها بموجب العقد المُبرم مع AHCCCS. وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- الباب السادس 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 (Rehabilitation Act) لعام 1973. o الباب التاسع من تعديلات التعليم (Title IX of Education Amendments) لعام 1972 (فيما يتعلق بالبرامج والأنشطة التعليمية).
- الباب الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (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 مقدمي الخدمات والمستشفيات والصيدليات. وتُسمى هذه المجموعة شبكة مقدمي الخدمات. وينبغي عليك الذهاب إلى الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرون داخل شبكة مقدمي الخدمات لدينا، حتى لا تضطر إلى دفع قيمة الخدمات بنفسك.

نبذة عن مقدمي الخدمات لدينا

مُقدِّم الرعاية الأولية (PCP) هو طبيب أو مُقدِّم خدمات آخر "مهمته الأساسية" هي رعايتك الصحية. وسينسق PCP الذي تتعامل معه معظم خدمات رعايتك الصحية. وقد يكون PCP هو أحد الأطباء الممارسين لطب الأسرة أو الطب العام أو الطب الباطني أو مساعدي الأطباء أو الممرضين الممارسين أو أطباء الأطفال أو أخصائي أمراض النساء والتوليد (OB/GYN). وينبغي عليك زيارة PCP الذي تتعامل معه للحصول على الرعاية الروتينية والوقائية. وسيقيِّم PCP حالتك الصحية أثناء زيارتك ويحدِّد ما إذا كنت بحاجة إلى زيارة أخصائي أو إجراء فحوصات أم لا. وتتوفر إرشادات الممارسة السريرية لمُقدِّم الخدمات عند الطلب.

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

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 لأخصائي فحص الأسنان (Arizona State Board of Dental Examiners)	602-242-1492	www.dentalboard.az.gov

www.azdo.gov	480-657-7703	مجلس ولاية أريزونا لأخصائيي فحص تقويم العظام (Arizona Board of Osteopathic Examiners)
www.optometry.az.gov	602-542-8155	مجلس ولاية أريزونا للبصريات (Arizona State Board of Optometry)

بطاقة تعريف العضو (ID)

سُرسِل إليك Mercy Care بطاقة تعريف العضو (ID) بعد أن تصبح عضوًا لديها. وتؤكد 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 ورقمك التعريف 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. واحتفظ بها. ولا تتخلص منها. ولا تقرضها أو تبعها أو تمنحها لأي شخص آخر، نظرًا لأن ذلك قد يتسبب في فقدانك لأهلية انضمامك إلى ALTCS و/أو قد يُتخذ إجراء قانوني ضدك.
- إذا لم تستلم بطاقتك التعريفية (ID)، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**. أو يُمكنك طلب بطاقة تعريف (ID) بديلة من Mercy Care من خلال بوابة الأعضاء أو تطبيق Mercy Care للهواتف المحمولة. ما 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.
- إذا لم تستلم بطاقتك التعريفية (ID)، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879**.

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).
- تأكد من أخذ بطاقتك التعريفية (ID) معك ومن تقديمها لمقدمي الرعاية الصحية لك في كل مرة تتلقى فيها الخدمات.
- احتفظ ببطاقتك التعريفية (ID) حتى في حال فقدت أهليتك.

مسؤولياتك بصفتك عضوًا

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

الاحترام

- يجب أن تحترم الأطباء والصيدالدة والمرضى والممرضات ومقدمي الرعاية والموظفين وجميع الأشخاص الذين يقدمون الخدمات إليك.
- احم بطاقتك التعريفية (ID). ولا تفقدها أو تشاركها مع أي شخص آخر.
- اعتن بالمعدات التي تقترضها مثل الكراسي المتحركة والممتلكات التابعة للمكان الذي تعيش فيه.
- عليك مراعاة حقوق الموظفين وغيرهم من الأشخاص الذين يعيشون في المكان نفسه.
- احترم ممتلكاتهم.

مشاركة المعلومات

- قدّم بطاقتك التعريفية (ID) أو عرّف نفسك كعضو في Mercy Care إلى مقدمي الرعاية الصحية قبل الحصول على الخدمات. وإذا كان لديك تأمين آخر بالإضافة إلى تأمين Mercy Care، فقدّم بطاقتك التعريفية (ID) في التأمين الأخرى 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 طبيبك و/أو مدير حالتك عن التأمين الذي لديك. وتقدم بطلب للحصول على المزايا التي قد تكون مؤهلاً لها من خلال تأمينك

www.MercyCareAZ.org

Member Services **602-263-3000** or **1-800-624-3879** (TTY/TDD 711) Monday- Friday, 7 a.m. to 6 p.m. 16

- الإباضي.
- أبلغ طبيبك 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 عن التغييرات** التي يمكن أن تؤثر في أهليتك مثل **عدد أفراد العائلة والعنوان ورقم الهاتف والأصول أو أيهما** إلى مدير حالتك و/أو المكتب الذي قدمت فيه طلب الأهلية لبرنامج AHCCCS.

اتباع التعليمات

- اعرف اسم PCP ومدير الحالة المسؤول عن حالتك.
 - 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.
 - ادفع حصتك من التكاليف و/أو تكاليف الغرفة والإقامة الكاملة في بداية كل شهر.
- مواعيد مقدمي 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 قادراً على الوصول في موعده.

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 منطقة الخدمة

تحتاج Mercy Care ونظام الرعاية طويلة الأجل في ولاية أريزونا (ALTCS) إلى عنوانك الصحيح. وإذا لم يكن لدينا عنوانك الصحيح، فقد لا تستلم المعلومات المهمة التي نرسلها لك.

إذا كنت تريد الانتقال، اتصل بمدير حالتك وأخبره بعنوانك الجديد قبل الانتقال. وأخبر مكتب ALTCS الذي قدمت فيه طلبك للانضمام إلى ALTCS بأنك ستنتقل إلى مكان آخر.

تخدم Mercy Care أعضاء برنامج حالات الدعم والخدمات طويلة الأجل (LTSS) في مقاطعات Pima وPinal وGila وMaricopa. وإذا كنت تخطط إلى الانتقال إلى مقاطعة أخرى غير مقاطعات Pima وPinal وGila وMaricopa أو إلى המחميات الهندية، تأكد من الاتصال بمدير حالتك للرعاية طويلة الأجل (LTC) في أقرب وقت ممكن. ويمكنه أن يرتب خدماتك ورعايتك وينسقها مع متعهد البرنامج في مقاطعتك الجديدة. **وإذا لم تخبر مدير حالتك التابع لـ LTC، فقد لا تحصل على الخدمات التي تحتاج إليها.**

التغطية خارج منطقة الخدمة

توفر Mercy Care خدمات ALTCS في مقاطعات Maricopa وPinal وGila وPima. ولا توجد أي خدمات مشمولة بالتغطية خارج الولايات المتحدة.

إذا انتقلت من ولاية أريزونا، عليك إغلاق ملف أهليتك فيها. واتصل بمكتب الأهلية الذي تتبعه في أقرب وقت ممكن وأخبرهم عند انتقالك إلى مقاطعة أو ولاية أخرى. وعند انتقالك إلى ولاية أخرى، عليك التسجيل في البرنامج الطبي المتوفر لديها. أما إذا انتقلت خارج الولايات المتحدة، فستنتهي أهليتك في AHCCCS. وإذا انتقلت إلى عنوان جديد، فأبلغ المكتب الذي سبق وساعدك في عملية أهليتك به. وإذا كانت لديك حالة طوارئ عندما تكون مسافراً، توجه إلى أقرب غرفة طوارئ واتبع الخطوات التالية:

- قدّم بطاقة تعريف عضويتك (ID) إلى المستشفى.
- أخبرهم بأنك عضو في Mercy Care.
- اطلب 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 مسافراً. 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 في مكان سكنك. وفي هذه الحالة، نتحمل نحن تكاليف النقل والسكن والطعام. ولن تدفع Mercy Care تكلفة هذه الخدمات إلا إذا وافقت عليها أولاً (قبل حصولك عليها). لذا يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء قبل أن تبدأ رحلتك حتى نتمكن من مساعدتك في إجراء الترتيبات اللازمة.

اختيار التسجيل السنوي

Mercy Care هي خطة الرعاية الصحية الخاصة بك. واختيار التسجيل السنوي (AEC) هو الوقت الذي تختار فيه كل عام خطة رعاية صحية جديدة إذا كنت تريد ذلك. وسيُرسَل ALTCS لك معلومات حول الخطة الصحية المتوفرة في منطقتك قبل موعد AEC. ويمكنك أن تطلع عليها وتقرر ما إذا كنت تريد تغيير خطة رعايتك أم لا. وقبل أن تقرر تغيير خطة رعايتك الصحية، يُرجى الاتصال بمدير حالتك أو خدمات الأعضاء. وقد تتمكن من مساعدتك في المشكلات التي قد تواجهها.

تغييرات الخطط الصحية

يمكنك تغيير الخطط الصحية لأي سبب كان مرة واحدة سنويًا في التاريخ الذي أصبحت فيها عضوًا في AHCCCS أو مؤهلاً لنظام ALTCS لأول مرة.

يمكنك أيضًا طلب التبديل في أي وقت إذا كان أياً مما يلي صحيحًا:

1. التبديل لسبب ما في أي وقت. تشمل الأسباب سوء جودة الرعاية أو عدم القدرة على تلقي الخدمات اللازمة طبيًا المشمولة بالتغطية أو عدم إمكانية الوصول إلى مُقدّم الخدمات الذي يعرف حالتك واحتياجاتك.
2. دون أي سبب بعد 90 يومًا من تسجيلك لأول مرة أو خلال 90 يومًا من إخطارك بتسجيلك، أيهما أبعد.
3. دون سبب إذا فاتتك فترة إلغاء التسجيل السنوية نظرًا لأنك لم تكن مسجل مؤقَّتًا.
4. لم تتوفر لك خيارات عند انضمامك أول مرة.
5. لم تتلق رسالة AEC لتتمكن من الاختيار.
6. تلقيت رسالة AEC الخاصة بك لكنك لم تتمكن من المشاركة في عملية AEC بسبب أحداث خارجة عن إرادتك.
7. وجود أفراد آخرين من عائلتك مسجلين في خطة صحية أخرى.
8. قد مُنحت معلومات خاطئة حول الخيارات المتاحة أو كان هناك خطأ من جهة AHCCCS أو Mercy Care.
9. انتقلت إلى منزلك الخاص في مقاطعة أخرى غير مقاطعات Pima أو Pinal أو Gila أو Maricopa.
10. أُعيد تسجيلك في ALTCS خلال 90 يومًا ولم يُعاد تسجيلك في نفس الخطة الصحية.
11. إذا كنت حاملاً أو لديك حالة طبية معقدة وكنّت تحتاجين إلى البقاء مع طبيبك الذي ليس من أطباء Mercy Care. وإذا كنت بحاجة إلى تغيير طبيبك، فيُرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care لضمان استمرارية تلقيك الرعاية.

تحتاج بعض التغييرات إلى موافقة من الخطة الصحية الجديدة قبل أن تتمكن من إتمام التغيير. فعلى سبيل المثال، يتطلب الانتقال إلى دار التمريض أو دار المساعدة في المعيشة في مقاطعة أخرى الحصول على موافقة.

احرص على الاتصال بمدير حالتك قبل إجراء أي تغيير.

إشراك العائلة والأصدقاء في رعايتك

يؤدي أصدقاؤك وأفراد عائلتك الذين تختارهم دورًا مهمًا في رعايتك. وغالبًا ما يكون لديهم معلومات مهمة لمشاركتها مع مقدمي 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 مُقدّمو الخدمات إلى إذن منك لمشاركة المعلومات حول صحتك. وفيما يلي بعض الحقائق المهمة حول خصوصية الرعاية الصحية:

يتطلب قانون الخصوصية الفيدرالي من الأشخاص الذين يتلقون خدمات الصحة الجسدية أو العقلية التوقيع على نموذج للإفصاح عن

المعلومات (ROI) إذا كانوا يريدون أن يتشاور ممثل مُعتمَد مع الفريق المعني بعلاجهم ويتلقون معلومات منه. وهذا القانون هو قانون التأمين الصحي لقابلية النقل والمساءلة (HIPAA). ويحتاج كل مُقدِّم خدمات إلى نموذج ROI موقع لمشاركة المعلومات الصحية.

لدى Mercy Care أيضًا نموذج يمكنك توقيعه للسماح لنا بالتحدث إلى أصدقائك 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** أو من خلال التحدث مع مدير حالتك.

البرنامج المرحلي

هذا البرنامج مخصص فقط للأعضاء الذين تحسنت حالتهم لدرجة لا يحتاجون فيها إلى رعاية مؤسسية (مثلًا: الرعاية في دار ترميز) ولكنهم لا يزالون بحاجة إلى وسائل دعم وخدمات رعاية طويلة الأجل. وهذا البرنامج غير متاح للأعضاء الجدد. ويمكن للأعضاء المسجلين في البرنامج المرحلي تلقي الخدمات في منازلهم أو في مرفق مساعدة في المعيشة. ويتلقون أيضًا خدمات الصحة الجسدية والسلوكية ولديهم مدير حالة.

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

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

انتقال الرعاية إذا غيرت الخطط الصحية أو مقدمي الخدمات

تساعد عملية انتقال الأعضاء في 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 وبرنامج T/RBHAS وبرنامج الصحة القبلي (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 مُقدِّم رعاية صحية آخر إذا ترك أحد مقدمي الخدمات من 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 مُقدِّم خدمات آخر، فإن Mercy Care:

- تحدد العضو الذي ترك الخطة الصحية أو الذي انتقل من مُقدِّم 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 مُقدِّم الرعاية الصحية للعضو أو المرافق عن الأعضاء ذوي الاحتياجات الخاصة
- تمد الخطة الصحية الجديدة أو مُقدِّم 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
- نُرسِل معلومات Mercy Care عبر البريد لكل عضو جديد
- نُشرك جميع موظفي Mercy Care ومقدمي الخدمات الطبية والخطط الصحية الأخرى حسب الحاجة لضمان استمرار الخدمات دون انقطاع
- ننسق الرعاية للأعضاء ذوي الاحتياجات 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
- نحافظ على سرية المعلومات الواردة في الوثائق التي يتم الوصول إليها ومشاركتها أثناء انتقال العضو

معلومات عن الخدمات

خدمات إدارة الحالة

عندما تصبح عضوًا في خطة الرعاية طويلة الأجل من Mercy Care، يُعيّن مدير حالة معني بالرعاية طويل الأجل (LTC) لك. وستستمر في تلقي خدمات إدارة الحالة طالما أنك لا تزال عضوًا في برنامج ALTCS. وسيعمل مدير حالتك معك ومع مسؤول اتخاذ قرارات رعايتك الصحية وPCP الذي تتعامل معه لتقييم احتياجاتك. وسيتعاون مدير حالتك معك ومع أفراد عائلتك/ممثل حالتك لتحسين خطة رعايتك.

إذا كنت تعيش في منزلك الخاص أو في مسكن بديل (مثلًا: دار مساعدة في المعيشة)، فإن مدير حالتك سيجري مراجعة مقررة معك كل ثلاثة (3) أشهر. وإذا كنت تعيش في دار تمريض، فإن مدير حالتك سيجري مراجعة مقررة معك كل ستة (6) أشهر. وفي معظم الحالات، يُطلب من مدير حالتك مقابلتك شخصيًا.

في كل زيارة، سيقوم مدير حالتك بإتمام خطة الخدمة التي تركز على الشخص (PCSP). وستساعدنا PCSP في معرفة المزيد عنك وعن أهدافك. وسيسألك مدير حالتك عن نقاط قوتك وعمّا يمكنك فعله للاعتناء بنفسك وعن الجوانب التي تحتاج فيها إلى المساعدة. وسيعمل مدير الحالة معك ومع عائلتك للمساعدة في تحديد الخدمات الأنسب لاحتياجاتك.

عليك الاتصال بمدير حالتك في حال:

- انتقالك
- تغيير رقم هاتفك
- دخولك إلى المستشفى
- احتياجك إلى مزيد من المساعدة
- لديك بعض المشكلات بخدماتك
- تحتاج إلى المساعدة في الحصول على الخدمات المشمولة بالتغطية
- تشتبه في أي إساءة أو إهمال أو استغلال

يمكنك التواصل مع مدير حالتك بالاتصال بالرقم المدون على بطاقة العمل التي منحك إياها.

إذا كنت لا تعرف اسم مدير حالتك أو كيفية التواصل معه خلال الزيارات المجدولة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). وسيساعدونك.

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 دوماً 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) والسكريالفحوصات السنويةاللقاحات	اتصل بطبيبك لتحديد موعد للرعاية الروتينية. يمكن أن تتوقع أن يفحصك: <ul style="list-style-type: none">PCP الذي تتعامل معه خلال 21 يومًاأخصائي أو طبيب أسنان خلال 45 يومًا
الزيارة العاجلة/المرضية - تُجرى عندما تحتاج إلى رعاية خلال اليوم أو خلال اليومين المقبلين، ولكنك لست معرضًا لخطر الإصابة بضرر دائم أو فقدان حياتك. على سبيل المثال: <ul style="list-style-type: none">التهاب الحلق أو آلام الأذن الشديدةالإنفلونزاالصداع النصفيآلام الظهرإعادة صرف الدواء أو طلبهالالتواءات	اتصل بطبيبك قبل ذهابك إلى أحد مراكز الرعاية العاجلة. للعثور على أقرب مركز رعاية عاجلة، يمكنك البحث على موقع Mercy Care الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org . حدد "Find a provider/Pharmacy" (البحث عن مُقدِّم خدمة/صيدلية). يمكن أن تتوقع أن يفحصك: <ul style="list-style-type: none">PCP الذي تتعامل معه خلال (2) يومينأخصائي أو طبيب أسنان خلال ثلاثة (3) أياممركز رعاية عاجلة غالبًا في نفس اليوم <p>إذا كان الوقت متأخرًا من الليل أو في عطلة نهاية الأسبوع، سيكون لدى طبيبك خدمة الرد التي تستطيع من خلالها ترك رسالة لطبيبك. وسيعاود طبيبك الاتصال بك ويخبرك بما عليك فعله. ويجب عليك عدم الذهاب إلى غرفة الطوارئ للحصول على رعاية عاجلة/مرضية.</p>

ما يجب فعله	نوع الرعاية
<p>اتصل برقم الطوارئ 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. وليس عليك الاتصال بطبيبك أو Mercy Care أولاً.</p> <p>لا تحتاج إلى موافقة مسبقة للاتصال برقم الطوارئ 911 أو للحصول على خدمات الطوارئ.</p> <p>إذا أمكن ذلك، أظهر لهم بطاقةك 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.</p> <p>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 غرز • صعوبة في التنفس • آلام الصدر المفاجئة - النوبة القلبية • التشنجات (حالات الصرع) • نزيف قوي للغاية، خصوصًا عندما تكونين حاملاً • علامات السكتة الدماغية (خدر/ضعف في الوجه أو الذراع أو الساق، صعوبة في الرؤية بإحدى العينين أو كليهما) <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>
	<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. وإذا كنت تسكن في دار ترميز أو في مرفق للمساعدة على المعيشة، فسيتولى الموظفون توفير وسيلة نقل لك أو سيارة إسعاف إذا لزم الأمر.

أما إذا كنت تسكن في المنزل أو مسكن مجتمعي آخر، فمن الأفضل لك أولاً، أن تجد قريبًا أو صديقًا أو جازًا يمكنه توصيلك. وإذا كنت تستطيع ركوب الحافلة، فسنرسل لك تذاكر أو اشتراكات الحافلة مجانًا.

كيفية الحصول على توصيلة

يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء قبل موعدك بثلاثة (3) أيام عمل على الأقل لترتيب توصيلة لك. فإذا اتصلت في نفس اليوم، قد لن نتمكن من ترتيب توصيلة لك في الوقت المناسب، إلا إذا كان الأمر عاجلاً. وقد تضطر إلى إعادة جدولته موعداً.

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

اتصل بمقدم خدمة النقل، بعد موعدك، لترتيب موعد اصطحابك.

في حالة إلغاء موعدك أو تغييره إلى يوم أو وقت آخر، اتصل بخدمات الأعضاء لإلغاء رحلتك أو تغيير موعدك إلى موعدك الجديد.

نصائح بخصوص الحصول على توصيلة

أمور يجب الالتزام بها	أمور 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 توصيلة للحصول عليها.	<ul style="list-style-type: none">لا تحدد موعدًا لتوصيلة إذا كنت لن تستطيع الحضور في مكان الاصطحاب حينها.لا تتأخر عن الوقت المحدد لاصطحابك.لا تنسَ الاتصال بـ Mercy Care لإلغاء توصيلتك إذا وجدت وسيلة نقل أخرى أو إذا غيرت موعدك.لا تنتظر لحين يوم موعدك للاتصال لطلب توصيلة.

إذا كانت لديك حالة طبية طارئة، فاتصل على الرقم 911. ينبغي عدم استخدام خدمة النقل المتاحة في حالات الطوارئ سوى لحالات الطوارئ.

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

الهواتف الذكية مجانًا

قد تتمكن من الحصول على خدمات الهواتف الخلوية بالإضافة إلى هاتف ذكي مجانًا 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 متوفرًا 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 1-800-624-3879 (TTY 711). ويتعين عليك إظهار إثبات أهليتك للتسجيل في برنامج الهواتف من Assurance Wireless.

وتتضمن الخدمة المقدمة 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.

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 بالفعل. 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.

المزايا المحسنة لنظام التنبيه في حالات الطوارئ (E3)

يتوفر لأعضاء ALTCS الذين لديهم نظام تنبيه لحالات الطوارئ (EAS) من خلال Mercy Care خدمات إضافية تسمى خدمات E3 متاحة في أي وقت. وتخرج هذه الخدمات عن نطاق زر الوصول في حالات الطوارئ ونظام المراقبة القياسي. ويُشير الاختصار E3 إلى المشاركة والتنسيق والتمكين. وستتلقى معلومات تثقيفية حول مجموعة متنوعة من المشكلات الصحية ورسائل تذكيرية مهمة مثل رسالة التذكير بالحصول على لقاح الإنفلونزا السنوي. ويمكنك الوصول إلى EAS لديك في أي وقت، بما في ذلك أثناء الليل وعطلات نهاية الأسبوع والعطلات لحالات الطوارئ. ويمكنك أيضًا الوصول إلى EAS لديك إذا كنت تشعر بالوحدة أو القلق أو الاكتئاب وترغب في التحدث مع شخص ما. ويمكن لفريق مركز اتصال EAS أيضًا مساعدتك في التعرف على موارد المجتمع وخدماته. ويمكنكهم أيضًا مناقشة أي أهداف أو مخاوف صحية قد تجول بخاطرك.

www.MercyCareAZ.org

الخدمات الطبية والمزايا المشمولة بالتغطية في عمليات الدعم والخدمات طويلة الأجل

سيساعدك PCP الذي تتعامل معه ومدير حالتك في الحصول على الرعاية الصحية وعمليات الدعم والخدمات طويلة الأجل التي تحتاج إليها. وفيما يلي قائمة بالخدمات المشمولة بالتغطية. وقد توجد بعض القيود بناء على قواعد AHCCCS وسياساته. فإذا كنت مشتركاً ببرنامج Medicare، اقرأ كتيب Medicare المعروف باسم "Medicare and You" لمعرفة الخدمات المشمولة بالتغطية. ويمكنك إيجاداه على موقع Medicare الإلكتروني www.medicare.gov والبحث عن "Medicare and You".

عمليات الدعم والخدمات طويلة الأجل

1. الرعاية في دار التمريض
2. الخدمات المنزلية والمجتمعية
 - الرعاية الصحية النهارية للكبار
 - الرعاية الملائمة (بما في ذلك المرافقين، والرعاية الملائمة للزوج/ة، والرعاية الملائمة بالتوجه الذاتي)
 - الخدمات الانتقالية المجتمعية
 - الرعاية من مُرافق
 - نظام التنبيه في حالات الطوارئ
 - رعاية نهاية الحياة
 - التأهيل (بما في ذلك التدريب والعلاج النهاري)
 - توصيل الوجبات إلى المنزل
 - خدمات الصحة المنزلية
 - خدمات التدبير المنزلي
 - التعديلات المنزلية
 - مأوى رعاية المحتضرين
 - المساعدة الصحية المرخصة
 - خدمات الرعاية الشخصية
 - الرعاية التلطيفية
 - التمريض الصحي المنزلي
 - الرعاية المؤقتة
 - التوظيف المدعوم

3. أماكن السكن البديلة

- الرعاية البديلة للكبار (AFC)
- دار المساعدة في المعيشة (ALH)
- مركز المساعدة في المعيشة (ALC)
- مرفق الصحة السلوكية
- المرفق الانتقالي لعلاج تعاطي المخدرات

الخدمات الطبية*

- رعاية المستشفى، بما في ذلك الرعاية الطبية للمرضى الداخليين والمراقبة والرعاية الطبية للمرضى الخارجيين
- اللقاحات الروتينية، مثل جرعات الإنفلونزا
- رعاية مرضى السكري، بما في ذلك فحوصات A1C وفحوصات العين الخاصة برعاية مرضى السكري
- زيارات عيادة الطبيب، بما في ذلك الأخصائيين ومقدمي خدمات الرعاية الأولية
- تقييمات وفحوصات المخاطر الصحية، مثل فحوصات ضغط الدم والتصوير الشعاعي للثدي وفحوصات سرطان القولون
- التقييمات الغذائية، بما في ذلك التقييم والتوصيات الغذائية
- المختبر وفحوصات الأشعة السينية، بما في ذلك فحص الدم
- المعدات الطبية الدائمة (DME) مثل العكازات والمشايات والكراسي المتحركة وأجهزة قياس نسبة السكر في الدم
- المستلزمات الطبية مثل القسطرة والأكسجين
- الأدوية الموجودة في لائحة الأدوية المشمولة بالتغطية في Mercy Care - يحصل الأعضاء التابعين لبرنامج Medicare على أدويتهم من الجزء D من Medicare

- الرعاية الطبية الطارئة - عندما تعاني من حالة صحية جسدية أو سلوكية خطيرة وتكون معرضًا لخطر الإصابة بضرر دائم أو فقدان حياتك
- خدمات التدخل في أوقات الأزمات
- الرعاية اللازمة لاستقرار حالتك بعد حالات الطوارئ
- خدمات إعادة التأهيل، بما في ذلك العلاج المهني والجسدي وعلاج النطق وعلاج الجهاز التنفسي (تطبيق القيود)
- غسيل الكلى
- رعاية الأمومة (في فترة ما قبل الولادة والمخاض وبعد الولادة)
- خدمات تنظيم الأسرة مثل وسائل منع الحمل واختبار العدوى المنقولة جنسيًا
- خدمات الصحة السلوكية والمساكل
- النقل الضروري طبيًا إلى الخدمات الطبية المطلوبة ومنها؛ والنقل في حالات الطوارئ
- الجراحة والتخدير للمرضى الخارجيين
- خدمات السمع، بما في ذلك تقييم فقدان السمع وعلاجه
- الأطعمة الطبية الاستقلالية بقيود
- خدمات الرعاية العاجلة - عندما تحتاج إلى الرعاية خلال اليوم أو خلال اليومين المقبلين
- خدمات النظر المحدودة، للأعضاء بعمر 21 عامًا فأكثر، بما في ذلك: رعاية الطوارئ للعيون وبعض خدمات النظر اللازمة طبيًا مثل إزالة المياه البيضاء. ويجب على الأعضاء المصابين بمرض السكري زيارة طبيب عيون سنويًا لإجراء فحص شبكية العين
- خدمات العناية بالأسنان المحدودة للأعضاء في عمر 21 عامًا أو أكثر
- * لا ينطبق هذا الحد للعناية بالأسنان على الأعضاء الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين (AI/AN) عندما يحصلون على خدمات العناية بالأسنان في مرفق IHS/638.
- علاج الأمراض المنقولة جنسيًا
- واقيات السلس البولي للمحافظة على البشرة من التشقق، بقيود
- فحوصات العافية والفحوصات الوقائية
- خدمات رعاية القدم والكاحل مثل علاج آلام القدم أو رعاية الوقاية من القدم السكري
- أجهزة تقويم العظام لدعم ضعف العضلات أو المفاصل أو تقويتها
- إعادة تشكيل الثدي بعد استئصاله
- العدسات الإلزامية بعد جراحة المياه البيضاء
- الاختبارات الجينية بقيود
- استئصال الرحم بقيود
- جراحة تقليص حجم الرئة بقيود
- العلاج الدوائي المضاد للفيروسات المباشر بقيود
- خدمات تقويم العمود الفقري

*تُقدّم الخدمات المشمولة بالتغطية في العيادات الطبية والمستشفيات والصيدليات. وسيطلعك مُقدّم الخدمات الذي تتعامل معه على المكان الذي يمكنك الحصول على الخدمات لديه.

تشمل التغطية أيضًا لقاحات الكبار المُقدّمة 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 طبيًا (الجرعات) للأفراد في عمر 19 عامًا فأكثر عندما يُقدمها مقدمي الخدمات المسجلين في AHCCCS من خلال أقسام الصحة بالمقاطعة. وتشمل التغطية هذه اللقاحات حتى لو لم يكن مُقدّم الخدمات المُسجل في AHCCCS ضمن شبكة مقدمي الخدمات من Mercy Care. وتشمل اللقاحات المشمولة ضمن تغطية AHCCCS، على سبيل المثال لا الحصر: التهاب الكبد أ والتهاب الكبد ب والحصبة. ولا يلزم الحصول على موافقة مسبقة.

الخدمات الإضافية للأطفال (دون سن 21 عامًا)

- مرافق العناية بالأسنان للأعضاء دون سن 21 عامًا. "مرفق العناية بالأسنان" هو عيادة أو مرفق تُقدّم فيه جميع خدمات العناية بالأسنان في مكان واحد. وهو مكان يمكنك فيه أنت (إذا كان عمرك دون 21 عامًا) أو أطفالك تكوين علاقة وطيدة مع مُقدّم خدمات العناية بالأسنان الذي تتعامل معه والحصول على جميع الاحتياجات اللازمة للعناية بأسنانك. ويُعيّن مرفق عناية بالأسنان لجميع الأعضاء دون سن 21 عامًا. ويمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء لمساعدتك في الأنشطة التالية:
 - معرفة اسم مرفق العناية بالأسنان المعين لك أو لطفلك وعنوانه ورقم هاتفه
 - تغيير/البحث عن مُقدّم خدمات جديد بمرفق عناية بالأسنان
 - مساعدتك في تحديد المواعيد لك أو لطفلك أو ترتيب وسيلة نقل إلى الموعد ومنه
 - إذا كنت بحاجة إلى إلغاء موعدك أو موعد طفلك أو تغيير أي منهما، يرجى الاتصال بمُقدّم خدمات العناية بالأسنان الذي تتعامل معه قبل 24 إلى 48 ساعة من الموعد.
- فيما يخص الأعضاء دون سن 21 عامًا، تشمل التغطية زيارتي (2) فحص روتيني ووقائي لطبيب الأسنان سنويًا. ويجب أن تُجرى زيارة طبيب الأسنان في غضون ستة أشهر ويوم واحد بعد تاريخ الزيارة السابقة. ولا يحتاج الأعضاء دون سن 21 عامًا إلى إحالة لرعاية الأسنان. يجب أن تكون زيارة طفلك الأولى لطبيب الأسنان عند بلوغه عامه الأول.
- تشمل الخدمات الشاملة اللازمة طبيًا: فحوصات صحة الفم وعمليات تنظيف الأسنان وعلاجات الفلورايد والختام السني والتثقيف بخصوص الحفاظ على صحة الأسنان والفم وفحوصات الأشعة السينية والحشوات وعمليات الخلع والإجراءات الأخرى اللازمة طبيًا وخدمات العناية بالأسنان العلاجية والطارئة.
- تشمل التغطية خدمات فحص النظر الروتينية والطارئة للأعضاء دون سن 21 عامًا. ولا تحتاج إلى إحالة من PCP المعني بحالة طفلك للحصول على خدمات النظر. وتتضمن خدمات النظر الفحوصات والعدسات الإلزامية.
- تشمل زيارات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) (زيارات مماثلة لزيارات فحوصات العافية) الفحوصات العامة واللقاحات (الجرعات). راجع "EPSDT".
- خدمات تقويم العمود الفقري
- التخدير الواعي
- واقيات السلس البولي الداخلية، بقيود
- الخدمات الإضافية للأشخاص المؤهلين والمستفيدين من برنامج Medicare (QMB)
- أي خدمة مشمولة بتغطية برنامج Medicare ولا تشملها تغطية AHCCCS

تغطية النظارات للأعضاء دون سن 21 عامًا

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

ماذا لو فقد أحد الأعضاء دون سن 21 عامًا نظارته أو انكسرت منه؟

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

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.** أخبر PCP الذي تتعامل معه ومدير حالتك إذا ما كنت تفكر في العلاج التجريبي.

للبت فيما إذا كانت ستُدرج التقنية الجديدة 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/المزايا المحدودة والمستثناة: للأعضاء في سن 21 عامًا أو أكبر

لا تشمل التغطية الخدمات التالية للكبار في سن 21 عامًا وأكثر. (إذا كنت أحد المؤهلين للاستفادة من برنامج Medicare (QMB)، فستستمر في دفع المبلغ المخصص لبرنامج Medicare الخاصة بك والتأمين المشترك لهذه الخدمات).

الميزة/الخدمة	وصف الخدمة	استثناءات الخدمة أو القيود المتعلقة بها
المعينات السمعية المزروعة بالعظام	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). وتشمل التغطية صيانة المستلزمات والأجهزة (العناية بالمعينة السمعية) وإصلاح أي أجزاء منها.
زراعة القوقعة	جهاز صغير يُوضَع في أذن الشخص عن طريق جراحة لمساعدته على السمع على نحو أفضل.	لن يدفع AHCCCS تكلفة عملية زراعة القوقعة. وتشمل التغطية صيانة المستلزمات والأجهزة (العناية بالقوقعة المزروعة) وإصلاح أي أجزاء منها.
المِفصل/الطرف الاصطناعي المزوّد بمعالج دقيق للطرف السفلي	جهاز بديل لجزء مفقود في الجسم ويستخدم جهاز الحاسوب للمساعدة في تحريك المِفصل.	لن يدفع AHCCCS تكلفة الطرف الاصطناعي السفلي (ساق أو ركبة أو قدم) والذي يتضمن معالجًا دقيقًا (رقاقة حاسوب) يتحكم بالمِفصل.
عمليات زرع الأعضاء	تُعرّف عملية زرع عضو ما بأنها عملية نقل عضو ما أو خلايا الدم من شخص إلى آخر.	تستند عملية الموافقة إلى الحاجة الطبية وإذا كانت عملية زرع العضو من ضمن لائحة "العمليات المشمولة بالتغطية". ولن يدفع AHCCCS إلا تكلفة عمليات زرع الأعضاء التي أقرها بأنها مشمولة بالتغطية.
العلاج الطبيعي	تمارين يُشرف على ممارستها أو تقديمها أخصائي علاج طبيعي لتجعلك أقوى أو تساعد في تحسين حركتك.	تقتصر تغطية زيارات العلاج الطبيعي للمرضى الخارجيين على 15 زيارة لإعادة تعلم مهارة ما و15 زيارة لتعلم مهارة جديدة لكل عام تعاقد (1 تشرين الأول/أكتوبر - 30 أيلول/سبتمبر). وتقتصر تغطية الأعضاء المشتركين في برنامج Medicare على مبلغ المشاركة في الدفع لإجراء 15 زيارة. ويجب على الأعضاء المشتركين في برنامج Medicare الاتصال بخدمات الأعضاء للمساعدة في تحديد الخدمات المشمولة بالتغطية.
الرعاية المؤقتة	تُقدّم الرعاية المؤقتة كفترة راحة مؤقتة لمقدمي الرعاية ليخصصوا بعض الوقت لأنفسهم.	إن عدد ساعات الرعاية المؤقتة المتاحة للكبار والأطفال المستفيدين من مزايا ALTCS أو خدمات الصحة السلوكية هو 600 ساعة خلال فترة 12 شهرًا. وتبدأ فترة الـ 12 شهرًا من 1 تشرين الأول/أكتوبر إلى 30 أيلول/سبتمبر من العام التالي.
خدمات العناية بالأسنان	توفر خدمات العناية بالأسنان العلاج للأسنان الطبيعية وأطقم الأسنان.	تُقدّر قيمة التغطية المحددة لخدمات العناية بالأسنان شاملة أطقم الأسنان بنحو \$1000 لكل عضو لكل عام تعاقد (من 1 تشرين الأول/أكتوبر إلى 30 أيلول/سبتمبر). وتقدّر قيمة التغطية المحددة لخدمات العناية بالأسنان الطارئة بنحو \$1000 لكل عضو لكل عام تعاقد (من 1 تشرين الأول/أكتوبر إلى 30 أيلول/سبتمبر).

الميزة/الخدمة	وصف الخدمة	استثناءات الخدمة أو القيود المتعلقة بها
خدمات التدخل المجتمعي (*معلقة في AHCCCS)	تتيح هذه الخدمة للأعضاء المكفوفين والصم الوصول إلى المعلومات التي تُقدَّم عادةً في تنسيقات مرئية ومسموعة. وتساعد هذه الخدمة الأعضاء في تطوير مهاراتهم مما يوفر لهم القدرة على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم.	تقتصر الخدمات على الأعضاء الذين فقدوا حاستي البصر والسمع.
الماريجون الطبية	استخدام نبات الماريجون أو مستخلصاته لعلاج الحالات الصحية.	مستثنى للجميع.

خدمات رعاية الحالات الحرجة

خدمات رعاية الحالات الحرجة هي مهام مثل المساعدة في الاستحمام أو استخدام المراض أو ارتداء الملابس أو تناول الطعام أو الذهاب إلى السرير أو النهوض منه أو الكرسي المتحرك والمساعدة في الأنشطة اليومية المماثلة.

ستضع أنت ووكالة تقديم الخدمة التي تتعامل معها خطة احتياطية لك إذا كنت تتلقى خدمات رعاية للحالات الحرجة. وستشمل الخطة قائمة بأسماء وأرقام هواتف أشخاص ووكالات للاتصال بهم في حال لم يأت مُقدِّم الرعاية حسب مواعده. وعليك اختيار متى تحتاج وصول شخص ما إلى منزلك لمساعدتك.

في حال لم يأت مُقدِّم الرعاية في مواعده المحدد، اتصل بأرقام الهواتف المسجلة في الخطة الاحتياطية للحصول على المساعدة. ويحق لك الحصول على مساعدة مُقدِّم رعاية آخر خلال ساعتين (2) من طلبك للمساعدة.

الخدمات المشمولة بالتغطية بموجب أموال المنح

إن الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية غير الخاضعة للمادتين التاسعة عشر/الحادية والعشرين متاح للأعضاء من خلال خطة صحية بموجب اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية. ويمكن أن تشمل الخدمات التي تقدمها خطة صحية بموجب اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية ما يلي:

- خدمات الوخز بالإبر الأذني
- خدمات الصحة العقلية (خدمات العلاج التقليدي)
- السكن المدعوم

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

منطقة الخدمة	الخطط الصحية بموجب اتفاقيات الصحة السلوكية الإقليمية	نوع جهة الاتصال ورقم الهاتف*
وسط أريزونا	Mercy Care	هاتف خدمة الزبائن: 1-800-564-5465 (TTY 711) خط الأزمات: 1-844-534-4673
جنوب أريزونا	Arizona Complete Health	هاتف خدمة الزبائن: 1-888-788-4408 (TTY 711) خط الأزمات: 1-844-534-4673
شمال أريزونا	Care 1st	هاتف خدمة الزبائن: 1-866-560-4042 (TTY 711، أو 1-800-842-4681) خط الأزمات: 1-844-534-4673

خدمات السكن

إن ترتيبات المعيشة الآمنة والمستقرة والمألوفة أمرًا بالغ الأهمية لضمان قدرة الشخص على الاستفادة من العلاج والخدمات الداعمة. ويبدأ التعافي غالبًا بالسكن الآمن واللائق وميسور التكلفة حتى يتمكن الأعضاء من العيش والعمل والتعلم والمشاركة تمامًا في مجتمعاتهم.

تتوفر خدمات السكن الداعمة الدائمة للأعضاء الكبار من ALTCS/SMI ويمكنها مساعدتهم في إيجاد مسكن مستقل ضمن مجتمع من اختيارهم والبقاء فيه. وقد تشمل خدمات السكن الداعمة المساعدة في فهم حقوق المستأجرين ووضع الميزانية ومهارات عيش حياة مستقلة والمشاركة في الأنشطة الهادفة.

تتعقد Mercy Care مع شبكة كبيرة من مقدمي الخدمات لتلبية احتياجات الأعضاء لدينا. ويغطي مُقدمو الخدمات مجموعة من خدمات الصحة السلوكية وإعادة التأهيل. ويتوفر لدى مقدمي الخدمات هؤلاء أيضًا مواردًا لمساعدتك في تلبية احتياجاتك من السكن ويمكنهم المساعدة في توصيلك بخيارات الإسكان المجتمعي. تواصل مع مدير حالتك في ALTCS للحصول على مساعدة بالإحالة.

المنح

تسعى Mercy Care لتوفير فرصًا للحصول على منحة تمويلية لمساعدة الأعضاء للاستفادة من مجموعة كبيرة من خدمات الإسكان التي قد تشمل المأوى في حالات الطوارئ (فنادق) وإعادة الإسكان السريع والحد من التشرد (المساعدة في دفع الإيجار والودائع الأمنية وتكاليف النقل). ويجب على الأعضاء العمل مع مديري حالتهم لاستكشاف هذه الخيارات.

برنامج الإسكان من AHCCCS (AHP)

يمكن لأعضاء ALTCS/SMI في Mercy Care الذين يحتاجون إلى مساعدة مالية للسكن التنسيق مع مدير حالتهم لتقديم طلب للحصول على مساعدة مالية للسكن مباشرة من خلال برنامج الإسكان من AHCCCS (AHP). ويتولى AHP إدارة جميع الطلبات وقوائم الانتظار والإحالات لبرنامج الإسكان من AHCCCS التابع للولاية: <https://azabc.org>.

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 (TTY 711) **1-800-624-3879**.

نقاط وصول القيد المنسق

القيد المنسق هو عملية تفرزها وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (Department of Housing and Urban Development, HUD) لربط الأفراد والعائلات المشردة مع الإسكان المجتمعي وموارد الخدمات. ويمكن توزيع الأفراد أو العائلات وتقييمهم وإدراجهم في قائمة الإحالة المحتملة إلى موارد الإسكان المجتمعية بناءً على الأولوية ومدى التوافق. ولاحظ أنه قد تختلف العمليات والموارد حسب منطقة الوصول. وللوصول إلى نظام القيد المنسق في منطقتك، ابحث عن أقرب موقع إليك واتصل بهذا الموقع أو تفضّل بزيارته. ويمكنك الاطلاع على قائمة بالمواقع المتوفرة في ولاية أريزونا في ظهر هذا الكتيب. ابحث عن القسم المسمى "الموارد" وابحث عن قسم "نقاط وصول القيد المنسق".

يمكنك أيضًا التواصل مع وزارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD) الأمريكية 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** (TTY 711) أو **1-800-877-8339**.

معلومات عن خدمات التوظيف

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 الاستمرار في 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

قد تتمكن من الوصول إلى خدمات التوظيف من خلال التقييم الذي يجريه مدير حالتك وفريق التخطيط المعني بحالتك. ويشمل ذلك 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:

- المشورة الوظيفية/التثقيفية
- تخطيط المزايا والتثقيف
- الاتصال بإعادة التأهيل المهني و/أو الموارد المجتمعية
- 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، تفضل بزيارة <https://www.mercycareaz.org/members/ltc-formembers/resources> 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.

كيفية الاتصال بخدمات التوظيف

يوجد في جميع مناطق الولاية أخصائيين بشؤون التوظيف على استعداد لمساعدتك أنت ومدير حالتك وفريق التخطيط المعني بك بالاستعانة بمراد التوظيف. ويمكن لمدير حالتك أن يوصلك بخدمات التوظيف وعمليات الدعم التي تلي احتياجاتك وسيعمل معك لتحديد أفضل الخدمات اللازمة بناءً على هدفك الوظيفي. وتحديث مع مدير حالتك 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** التي ستوصلك بمسؤول التوظيف في Mercy Care.

مصادر التوظيف الأخرى:

برنامج 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:

- لديك إعاقة جسدية أو عقلية.
- تمثل إعاقتك الجسدية أو العقلية عائقًا كبيرًا 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 التقدم بطلب للانضمام إلى برنامج VR وإقرار أهليتك له، ستعمل مع مرشد VR لوضع خطة للتوظيف. وتشمل عملية وضع الخطة تحديد هدف تنافسي من التوظيف والتعامل مع أي عوائق تتعلق بالإعاقة تؤثر على التوظيف. واطلب من مدير حالتك إحالتك إلى VR.

لمزيد من المعلومات وتحديد أقرب مكتب VR إليك، تفضل بزيارة

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

يقدم مركز العمل هذا المتوفر على مستوى الولاية مجموعة واسعة من خدمات القوى العاملة مجاناً لربط الباحثين عن عمل في أريزونا بفرص توظيف مرعبة. 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، تفضل بزيارة <https://arizonaatwork.com>.

تخطيط المزايا والتثقيف

يوجد عدد من المفاهيم الخاطئة المتعلقة بالعمل والمزايا. ويوجد العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحصلون على المزايا ويعملون وهم أفضل حالاً. فإن إصابتك بإعاقة لا تعني بالضرورة أنك لا تستطيع العمل. تحدث إلى مدير حالتك أو أخصائي التوظيف لديك للحصول على مزيد من المعلومات بخصوص الموارد التالية:

- **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 تعلم كيفية الجمع بين دخل الوظيفة ومزاياها. تفضل بزيارة <http://az.db101.org> للوصول إلى هذه الأداة القيمة.
- **مركز ABILITY360** – يتوفر لدى مركز ABILITY360 برنامج يسمى تخطيط حوافز العمل والمساعدة عليها من مزايا العمل في أريزونا (B2W WIPA) والذي يمكن أن يساعدك في فهم كيفية تأثير دخل الوظيفة على مزاياك النقدية والطبية وغيرها من المزايا من خلال تحليل المزايا. وللوصول إلى أحد أخصائيي المقابلة الأولى، اتصل ببرنامج B2W WIPA على الرقم **602-443-0720** أو **1-866-304-WORK (9675)**، أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني b2w@ability360.org، واعرف ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على هذه الخدمة مجاناً أم لا.

الخدمات المنزلية والمجتمعية

- تساعدك الخدمات المنزلية والمجتمعية في الحفاظ على استقلاليتك والعيش في منزلك الخاص أو مسكن مجتمعي. وسينسق مدير حالتك معك أو مع عائلتك أو الوصي عليك وPCP الذي تتعامل معه لإيجاد الخدمات الأنسب من حيث الحجم والمدة. ويكون هذا وفقاً لقوانين AHCCCS وسياساته. وقد لا يحق لك الاستفادة من جميع الخدمات. وبمجرد تحديد تلك الخدمات، سيوافق مدير حالتك عليها وسيعمل على ترتيبها لك.
- **الرعاية الصحية النهارية للكبار** – يوفر هذا البرنامج الرعاية المخططة والإشراف والأنشطة والرعاية الشخصية والتدريب على مهارات المعيشة الشخصية والوجبات والمراقبة الصحية في إطار جماعي.
 - **خدمات الرعاية الملائمة** - وهي أن يأتي شخصٌ مدربٌ من وكالة مقدم الرعاية إلى منزلك لمساعدتك في بعض الخدمات مثل العناية الشخصية، وترتيب المنزل، وإعداد الطعام.
 - **برنامج الانتقال المجتمعي** - توفر هذه الخدمة مساعدة مالية للأعضاء الذين ينتقلون من دار التمريض إلى منزل في المجتمع. اطلب من مدير حالتك شرح قواعد نظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS) لهذه الخدمة.
 - **نظام الإنذار في حالات الطوارئ** – هو جهاز يسمح لك بإمكانية الوصول إلى المساعدة في حالات الطوارئ عندما تحتاج إليها على مدار 24 ساعة.
 - **التأهيل** - توفر هذه الخدمة تدريباً لتعلم مهارات العيش المستقل. قد تشمل هذه الخدمة العلاج الجسدي أو المهني أو علاج النطق. يتضمن ذلك خدمات التأهيل مثل العلاج النهاري والتدريب والتوظيف المدعوم.
 - **توصيل وجبات الطعام إلى المنزل** – يتم إعداد وجبات الطعام الصحية وإحضارها إلى منزلك.
 - **خدمة الصحة المنزلية** – توفر هذه الخدمة الرعاية بدوام جزئي في منزلك لمساعدتك في عدم دخول المستشفى مجدداً. قد يتضمن ذلك الرعاية التمريضية أو المساعد الصحي أو المعدات أو العلاج.
 - **مديرة المنزل** – تساعد هذه الخدمة بالمهام المنزلية مثل التنظيف أو التسوق أو غسل الملابس.
 - **تعديلات المنزل** – تجري هذه الخدمة التغييرات التكيفية في منزلك لزيادة استقلاليتك.
 - **رعاية المرضى المحتضرين** – الخدمات التي تساعد الأعضاء الذين يحتاجون إلى الرعاية الصحية والدعم العاطفي خلال المراحل النهائية من الحياة.

- **المساعد الصحي المُرخَّص LHA – (LHA)** هو فرد مُرخَّص ويكون أحد أعضاء الأسرة أو وصيًا قانونيًا يوفر الخدمات لعضو واحد مُسجَّل بنظام الرعاية الطويلة الأجل في أريزونا (ALTCS) وعمره أقل من 21 عامًا، ويتوافق مع خدمة الرعاية الخاصة بالمريض.
- **العناية الشخصية**- توفر هذه الخدمة المساعدة في تناول الطعام والاستحمام واستخدام المراض وارتداء الملابس.
- **التمريض الخصوصي** – الخدمات التمريضية للأعضاء الذين يحتاجون إلى مزيدٍ من الرعاية الفردية والمستمرة.
- **الرعاية المؤقتة** – توفر هذه الخدمة الرعاية لإعطاء العضو في أسرتك أو مقدم (مقدمي) رعاية غير رسمي آخر قسطًا من الراحة. يمكن توفير هذه الخدمة في منزلك، أو مرفق مساعدة في المعيشة أو دار رعاية حاذقة.
- **الرعاية الملزمة للزوج (للزوجة)** – خدمات الرعاية الملزمة والتي يوفرها زوج (زوجة) العضو والتي تتبع إرشادات الولاية. تحدَّث مع مدير حالتك إذا كنت مهتمًا بهذه الخدمة.

خيارات الرعاية الموجهة للأعضاء

- تسمح الخيارات الموجهة للأعضاء بأن يكون لدى الأعضاء سيطرة أكبر على كيفية تقديم خدمات معينة، بما في ذلك الرعاية الملزمة، والعناية الشخصية، والتدبير المنزلي. تشير عبارة "موجهة للأعضاء" إلى طريقة تقديم الخدمة. تتوفر الخيارات الموجهة للأعضاء لمعظم أعضاء نظام الرعاية الطويلة الأجل في أريزونا (ALTCS) الذين يعيشون في منزلهم الخاص. لا تتوفر تلك الخيارات للأعضاء الذين يعيشون في مساكن بديلة أو دور ترميز. ننصح أعضاء ALTCS أو ممثليهم بالاتصال بمدير حالتهم لمعرفة المزيد حول والنظر في الخيارات الموجهة للأعضاء:
- **الرعاية الملزمة بالتوجيه الذاتي (SDAC)**- خدمة SDAC هي واحدة من ضمن ثلاث خيارات خدمات متاحة لأعضاء ALTCS الذين يتلقون خدمات الرعاية الملزمة في منزلهم. في خيار SDAC، سيكون الأعضاء مسؤولين عن تعيين/تسريح، وتدريب مقدمي الرعاية الخاصين بهم. يكون للأعضاء تحكم ومسؤولية أكبر في خيار تقديم الخدمة. يمكنهم تعيين أي شخص لديه المهارات المطلوبة، والقدرة على العمل، وترتيب مواعيد زيارة مدير الحالة المحددة خلال ساعات الأسبوع.
 - **الرعاية الملزمة بالتوجيه الذاتي الماهر** - تتوفر هذه الخدمة للأعضاء الذين لديهم مرافق قادر على التوجيه الذاتي، ويريد تدريب هذا المرافق على خدمات ماهرة معينة بشكل أفضل مثل رعاية حركة الأمعاء أو إعطاء جرعات الأنسولين. يستطيع مدير حالتك إخبارك بالخدمات الماهرة المشمولة ضمن هذا البرنامج.
 - **وكالة Agency with Choice (وكالة مع خيار)** - من خلال Agency with Choice، يلعب الأعضاء دورًا فعالًا في توجيه طريقة رعايتهم مدعومًا بوكالة مقدم الخدمة. إن Agency with Choice هي إحدى الخيارات الثلاث المتاحة لأعضاء برنامج ALTCS الذين يتلقون رعاية متلازمة، و/أو رعاية شخصية، و/أو تأهيل، و/أو خدمات مدبرة المنزل في منزلهم الخاص.

أماكن العيش البديلة

- بجانب منزلك، تقدم ALTCS أنواعًا أخرى للترتيبات المعيشية للأعضاء. تقدم هذه الأنواع من الأماكن الخدمات الاستشارية، أو الرعاية الشخصية أو الرعاية الموجهة ويتم ترخيصها أو اعتمادها. يُطلب من الأعضاء دفع رسوم الغرفة والمأكل والمشرب لهذه الأماكن. سيتيح لك مدير حالتك معرفة ما تحتاج إلى دفعه.
- **الرعاية البديلة للبالغين** – يوفر هذا المكان العائلي الغرفة والمأكل والمشرب والإشراف والرعاية لما يصل إلى أربعة (4) مقيمين.
 - **دار المساعدة في المعيشة** – يوفر هذا المكان الغرفة والمأكل والمشرب والإشراف والرعاية لما يصل إلى 10 أشخاص.
 - **مركز المساعدة في المعيشة** – يوفر هذا المكان الرعاية في شقق فردية أو مشتركة ويتضمن المطبخ والمرحاض ومناطق النوم الخاصة.

الرعاية في دار التمريض

توفر دور التمريض خدمات الغرف، والإقامة الكاملة للأعضاء المحتاجين لهذه الخدمة طوال الوقت، ولكنهم ليسوا بحاجة للبقاء في المستشفى أو رعاية يومية من قبل الطبيب. توفر العديد من دور التمريض خدمات خاصة، أو رعاية بمستويات مختلفة للاحتياجات الخاصة. للأعضاء الذين يقيمون في دار التمريض، يحدد AHCCCS ما إذا كان العضو مسؤولاً عن دفع حصة شهرية من التكلفة أم لا.

التخطيط المسبق للرعاية (رعاية نهاية الحياة)

تتضمن رعاية نهاية الحياة (EOL) توفير كل خدمات الرعاية الصحية والدعم إليك مهما كان السن أو مرحلة المرض. يجري التركيز على التخفيف من درجة الإجهاد أو الألم أو القيود بسبب المرض. يكمن الهدف من تحسين نوعية حياتك حتى على الرغم من أن صحتك قد تصبح أسوأ أو يتم تشخيصك بمرض مزمن أو معقد أو مميت. وتتبع النهج الذي يتمحور حول الأشخاص ويهدف إلى تعزيز الراحة وجودة الحياة إلى جانب حماية حقوقك وكرامتك. ستتلقى أنت وعائلتك، في إطار رعاية نهاية الحياة، معلومات حول المرض تساعدك في فهم رعايتك واتخاذ القرارات بشأنها. إذا اخترت القيام بذلك، سيساعدك مدير حالتك ويساعد عائلتك على الوصول إلى الخدمات المضمنة في رعاية نهاية الحياة. تشمل هذه الخدمات التخطيط المسبق للرعاية، والرعاية العلاجية، والرعاية الداعمة، والرعاية التلطيفية ومأوى رعاية المحتضرين.

الرعاية العلاجية: توفر الرعاية العلاجية العلاج الطبي و/أو العلاجات لتحسين الأعراض التي تتعرض لها أو القضاء عليها ولعلاج المشكلات الطبية العامة. يمكنك اختيار تلقي الرعاية العلاجية حتى تختار تلقي رعاية المرضى المحتضرين.

الرعاية الداعمة: الرعاية الداعمة هي رعاية نفسية واجتماعية وروحية ودعم عملي لتعزيز راحتك وجودة حياتك. قد يرتب مدير حالتك توفير الرعاية الداعمة. كما قد يوفر الأصدقاء أو العائلة أو الخدمات المتوفرة في المجتمع الرعاية الداعمة.

الرعاية التلطيفية: إن الرعاية التلطيفية خدمة تتعاون مع طبيبك أو مقدم خدماتك الطبية لتسكين الألم وتخفيف الأعراض وإجهاد الأمراض الخطيرة.

رعاية المرضى المحتضرين: تتكون رعاية المرضى المحتضرين من رعاية صحية ودعم عاطفي لشخص مصاب بمرض عضال حيث يقترب من نهاية حياته. وتوفر خدمات مأوى رعاية المحتضرين الراحة والدعم ولكنها لا تركز على علاج مرضك. قد تُقدم رعاية المرضى المحتضرين في منزل الفرد المعني أو في أحد المرافق. قد يتلقى الأعضاء الأصغر من 21 عامًا الرعاية العلاجية في نفس الوقت مع تلقي رعاية المرضى المحتضرين.

يتضمن تخطيط الرعاية المسبق مناقشة وجهًا لوجه بينك أنت وعائلتك مع طبيبك أو مقدم خدمة طبية آخر. قد ترغب في مناقشة مرضك وخيارات الرعاية الصحية والاحتياجات الاجتماعية والنفسية والروحية. 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. يمكن لطبيبك أو مقدم الخدمة لك أيضًا مساعدتك في التوجيهات المسبقة.

الإحالات

قد يُجيبك مقدم الرعاية الأولية (PCP) إلى مقدمي خدمات آخرين للحصول على خدمات خاصة. عندما يطلب منك PCP مراجعة أخصائي بسبب مشكلة معينة فهذه هي "الإحالة". كما يمكن إجراء إحالة للخدمات الإضافية المُنفَّذة في مختبر، ومستشفيات وما إلى ذلك.

قد تحتاج Mercy Care إلى مراجعة إحالات معينة وخدمات خاصة والموافقة عليها قبل أن تتمكن من الحصول على الخدمات. سيعرف PCP متى ستحصل على موافقة Mercy Care. إذا كانت إحالتك تحتاج إلى موافقة Mercy Care، سيتيح لك PCP معرفة حالة الإحالة. كما قد تطلب رأيًا ثانيًا من طبيب آخر في شبكة Mercy Care.

الإحالة الذاتية

لا تحتاج إلى إحالة من PCP للخدمات التالية:

- العناية بالأسنان والنظر، إذا كنت بعمر أقل من 21 عامًا
- خدمات طبيب النساء والتوليد (OB/GYN) المشمولة بالتغطية
- خدمات الصحة السلوكية (راجع قسم الصحة السلوكية للحصول على قائمة الخدمات المشمولة بالتغطية)
- معظم الخدمات المنزلية والمجتمعية
- خدمات تنظيم الأسرة

الإحالات والموافقات المسبقة غير مطلوبة لمراجعة أخصائي داخل الشبكة للأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة. وتُعرف احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بأنها حالات جسدية أو تنموية أو سلوكية خطيرة أو مزمنة تتطلب الخدمات الصحية الضرورية طبياً والخدمات الأخرى ذات الصلة من نوع أو حجم يتجاوز ما يتطلبه الأعضاء بوجه عام؛ التي تستمر أو من المتوقع أن تستمر لمدة عام واحد أو أكثر وقد تتطلب رعاية مستمرة لا يوفرها مقدم الرعاية الأولية (PCP) بشكل عام.

الإحالات والموافقات المسبقة غير مطلوبة لمراجعة أخصائي داخل الشبكة للأعضاء الذين يحتاجون إلى الخدمات وعمليات الدعم الطويلة الأجل (LTSS). يتم تحديد LTSS كخدمات وعمليات دعم مُقدّمة للأعضاء من جميع الأعمار الذين يعانون من قيود وظيفية و/أو أمراض مزمنة والغرض الأساسي منها هو دعم قدرة العضو على العيش أو العمل في مكان من اختياره، قد يتضمن منزل الفرد أو مكان سكني متحكم فيه أو مملوك من قبل مقدم الخدمات، أو مكان مؤسسي آخر. 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 لتقديم طلب، يمكنك زيارة <https://www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/nursinghome.html>.

أجهزة التواصل المعزز والبديل (AAC)

ما هو جهاز AAC؟

يمنح جهاز AAC العضو طرقًا إضافية للتعبير عن رغباته واحتياجاته وأفكاره. وهي أجهزة لوحية حاسوبية تساعد الأشخاص الذين يعانون من ضعف في النطق أو اللغة. حيث يمكنهم التواصل باستخدام الصور من شاشة الجهاز اللوحي. وإن هذه الميزة مشمولة بالتغطية لجميع أعضاء Mercy Care Medicaid الذين هم بحاجة طبية إلى الحصول على جهاز AAC.

أكمل هذه الخطوات لطلب جهاز AAC:

1. اطلب من مقدم الرعاية الأولية (PCP) وصفة طبية لتلقي تقييم من قبل أخصائي أمراض النطق (SLP). هذه الوصفة الطبية سارية لمدة 12 شهرًا.
2. حدد موعدًا مع SLP لإجراء التقييم. ويمكنك العثور على قائمة بشبكة من مجموعة من SLP المرخصين والمسجلين التابعين للشبكة على mercycares.org/members/ltc-formembers/aac أو بالاتصال بخدمات الأعضاء.
3. سيُجري أخصائي أمراض النطق التقييم. وسيحدد ذلك إمكانية استفادة أحد أفراد عائلتك من استخدام جهاز AAC.
4. يجب أن تمنح Mercy Care الموافقة المسبقة قبل طلب جهاز AAC.
5. سيرسل المورد جهاز AAC عبر البريد أو يوصله إلى منزلك.

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



العلاج باستخدام جهاز AAC

بمجرد تلقي العضو لجهاز AAC، تواصل مع SLP لجدولة العلاج بجهاز 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 إصلاح جهاز واحد كل 12 شهرًا بسبب التلف والبلى بالاستعمال العادي ما لم يكن الجهاز مشمولاً بتغطية الضمان.
- يمكنك العمل مع أخصائي أمراض النطق المُعالج الأصلي أو مورّد جهاز AAC للتأكد مما إذا كان الجهاز مشمولاً بتغطية الضمان.
- سيساعدك مورّد جهاز AAC على إرجاع الجهاز إذا كان مشمولاً بتغطية الضمان.
- ولن تغطي Mercy Care استبدال التطبيقات التي حُدِثت أو التي لا يمكن الوصول إليها بسبب ضياع اسم المستخدم وكلمة المرور.

عمليات استبدال جهاز AAC

- تستمر صلاحية الجهاز والملحقات عادةً لما يصل إلى 36 شهرًا. أكمل عملية طلب جهاز AAC مرة أخرى عن طريق الحصول على وصفة طبية من PCP الخاص بك لإجراء تقييم من قبل 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 جهاز AAC يعمل.
 - عدم استيفاء جهاز AAC لاحتياجات العضو بسبب تغير حالته وحاجته إلى إعادة التقييم.
 - عدم استيفاء جهاز AAC لاحتياجات العضو رغم تلقي العلاج الملائم.
 - إصدار وثيقة من الشركة المصنّعة تفيد بعدم إمكانية إصلاح جهاز AAC.
 - بلى الملحقات وتلفها.
 - ضياع جهاز AAC أو سرقة وتقدم 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 من قبل 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).

الوصول إلى الخدمات غير المشمولة بالتغطية بسبب الاعتراضات الأخلاقية أو الدينية

إذا كان مقدم خدمة ما لا يغطي خدمة معيّنة، 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 خدمة مختلف.

معلومات للأعضاء الهنود الأمريكيين

يمكن للأعضاء الهنود الأمريكيين اختيار المكان الذي يرغبون في تلقي الرعاية الصحية به. بالإضافة إلى تلقي خدمات الرعاية الصحية من Mercy Care، يمكن للأعضاء الهنود الأمريكيين الحصول على خدمات الرعاية الصحية من أي مقدم خدمات الصحة الهندية أو مرفق مملوك و/أو يتم تشغيله من قبل القبائل في أي وقت.

كيفية الحصول على مقدم رعاية أولية (PCP)

عندما تشترك في Mercy Care، سيطلب منك اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) من دليل مقدمي الخدمات في Mercy Care. اختر طبيبًا في منطقة قريبة من منزلك. إذا لم تحدد PCP، ستختار Mercy Care واحدًا من أجلك. يمكنك إيجاد اسم PCP في رسالتك الترحيبية.

إذا كانت لديك خطة تأمين طبي أخرى وتلك الخطة هي التأمين الأساسي الخاص بك، فستحتاج إلى العمل مع تلك الخطة لتحديد PCP. يجب عليك إخبار الخطة أنك ضمن برنامج Mercy Care، وسيساعدونك في اختيار PCP الذي هو ضمن شبكة Mercy Care أيضًا.

إذا كنت تعيش في دار ترميز، فإن طبيبًا تابعًا لشبكة Mercy Care سيزورك في المكان الذي تعيش فيه ويضمن عليك ويعتني بك. سيُعلمك الموظفون في دار الترميز متى سيزورك PCP. سيساعدونك على تنسيق رعايتك وسيصلون بطبيبك إذا كانت هناك أي تغييرات في صحتك.

لدى Mercy Care أيضًا مجموعات PCP الذين لا يطلبون من مرضاهم زيارتهم في عياداتهم. وبدلاً من ذلك، قد يكون متاحًا لك اختيار نوع مقدم الرعاية الأولية الذي قد يتمكن من زيارتك في منزلك الخاص أو في مرفق المساعدة في المعيشة. يمكن أن تتصل أنت أو عائلتك أو الوصي أو مقدم الرعاية بـ PCP لتحديد موعد أو تغييره.

كيفية تغيير PCP المعين لحالتك

نأمل أن تظل مع PCP المعين لك حتى يمكنك العمل مع شخص تعرفه ويعرفك جيدًا. إذا رغبت في تغيير الأطباء، نشجعك على التحدث مع PCP ومدير الحالة أولاً وتعلمهما بالسبب وراء أنك تود التغيير. يمكن أن تكونوا قادرين على العمل معًا لحل مشكلتك أو قد يكونا قادرين على اقتراح مقدم خدمات آخر من أجلك. نتفهم أنك قد ترغب في تغيير الأطباء للأسباب 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. سيساعدوك على إجراء التغيير. سيُطبق التغيير في نفس يوم تقديم طلبك. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). إذا لم تكن Mercy Care هي خطة التأمين الصحي الأساسية لك، فإنك قد تحتاج إلى مراجعة تعليمات خطة التأمين الصحي الأساسية. ستتلقى أيضًا رسالة بالبريد لإعلامك باسم وعنوان طبيبك الجديد.

تحديد مواعيد PCP وتغييرها وإلغاؤها

عليك تحديد موعد زيارة مع PCP المعين بعد التسجيل. سترغب في بدء علاقة معه. يمكن لـ PCP فحصك لمعرفة احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك.

- اتصل بـ PCP في وقت مبكر من اليوم لتحديد موعد.
- أخبر الموظف بالأعراض التي تعاني منها.
- خذ بطاقة تعريف العضو (ID) الخاصة بك معك.
- إذا كنت مريضًا جديدًا، فاذهب إلى موعدك قبل 15 دقيقة من الموعد المحدد.
- أعلم العيادة بوقت وصولك.

حافظ على المواعيد واذهب إلى هناك في الوقت المحدد. اتصل بعيادة مقدم الخدمات مقدمًا عندما لا يمكنك الوفاء بمواعيدك. كما يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء إذا كنت تود المساعدة في تحديد مواعيدك أو تغييرها أو إلغاؤها. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

إذا احتجت إلى تغيير موعد أو إلغاؤه، فاتصل بعيادة طبيبك بمجرد أن تعرف أنه لا يمكنك الذهاب إلى موعدك.

الأسئلة المطلوب طرحها عند إجراء زيارة PCP

عندما تتصل بعيادة طبيبك لتحديد موعدك، ا طرح الأسئلة التالية. ستساعد هذه الأسئلة على إعدادك للزيارات المستقبلية. يمكنك تدوين الإجابات هنا إذا أردت ذلك، بحيث تكون في متناول اليد عند الحاجة إليها.

- _____ ما هي ساعات العمل لعيادتك؟
- _____ هل تفحص المرضى في أيام العطلات أو بالفترات الليلية؟
- _____ هل يمكن أن تتحدث معي عن مشكلاتي عبر الهاتف؟
- _____ هل هناك أي شخص آخر يعمل معك يمكنه مساعدتي إذا لم تكن متاحًا؟
- _____ بمن يجب أن أتصل إذا كانت عيادتك مغلقة وكنت أعاني من حالة عاجلة؟
- _____ كم المدة التي يجب عليّ انتظارها للحصول على موعد؟

إذا كنت تذهب إلى PCP أو طبيب أسنان لأول مرة، يُرجى الوصول قبل 15 دقيقة على الأقل من الوقت المحدد. حيث سيحتاج إلى الحصول على معلوماتك لإنشاء سجلك الصحي. أظهر بطاقة هوية العضو الخاصة بك إلى موظف العيادة بمجرد أن تصل وقبل أن يراك الطبيب. إذا لم تكن لديك بطاقة التعريف (ID) الخاصة بك، فسيرك طبيبك بكل الأحوال. قد تحتاج إلى تقديم بطاقة تعريفك (ID) الحالية التي تحمل صورتك. اطلب من العيادة الاتصال بـ Mercy Care لمزيد من المعلومات.

قد يضطر PCP إلى قضاء المزيد من الوقت مع مريض آخر أو قد يواجه حالة طوارئ تتسبب في تأخيره عن الموعد المحدد. عندما يحدث ذلك، قد تضطر إلى الانتظار قليلاً قبل أن يتم فحصك. إذا كان يتعين عليك عادةً الانتظار لأكثر من 45 دقيقة من المواعيد المجدولة، يرجى إعلام خدمات الأعضاء في Mercy Care بذلك.

نصائح سريعة حول المواعيد

- إذا كنت ترى PCP لأول مرة، فاتصل بعيادة PCP أولاً للتأكد من أنه يقبل المرضى الجدد وللتحقق من عنوانه.
- اتصل بـ PCP في وقت مبكر من اليوم لتحديد موعد.
- أخبر الموظف بالأعراض التي تعاني منها.
- خذ بطاقة تعريف العضو (ID) الخاصة بك معك.
- إذا كنت مريضاً جديداً، فاذهب إلى موعدك قبل 15 دقيقة من الموعد المحدد.
- أخبر موظف الاستقبال في العيادة بوصولك وقدم له بطاقتك التعريفية (ID).

استفد بأقصى قدر من زيارة طبيبك

عندما تزور طبيبك، ففكر في طرح الأسئلة التالية. قد تساعدك على فهم صحتك بشكل أفضل.

البدء والتوقف والاستمرار:

- التوقف: ما الذي أحتاج إلى التوقف عن فعله؟
- البدء: ما الذي يتعين عليّ البدء بفعله؟
- الاستمرار: ما الذي يجب عليّ مواصلة فعله؟

ا طرح هذه الأسئلة على طبيبك قبل مغادرة العيادة:

- ما هي الأدوية التي أحتاج إلى تناولها (و/أو التوقف عن تناولها)؟
- متى موعدي المقبل؟
- ما الذي أحتاج إلى معرفته أيضاً؟
- ما الذي أحتاج إلى فعله لتحسن صحتي؟

- ما هي الأطعمة التي يجب عليّ تناولها؟
- ما هي الأطعمة التي يجب عليّ التوقف عن تناولها؟
- هل هناك أي موارد مجتمعية يمكن أن تساعدني؟
- لماذا يعد اتباع هذه الإرشادات مهمًا بالنسبة لي؟
- ماذا بعد ذلك؟ كيف أستعد لموعدني القادم؟

المخططات الزمنية لتوفر المواعيد

مواعيد مقدم الرعاية الأولية (PCP):

- الرعاية العاجلة - بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز يومي عمل من تاريخ الطلب
- الرعاية الروتينية - خلال 21 يومًا تقويميًا من تاريخ الطلب

مواعيد الطبيب الأخصائي، بما في ذلك أخصائيو الأسنان:

- الرعاية العاجلة - بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز يومي (2) عمل من تاريخ الطلب
- الرعاية الروتينية - خلال 45 يومًا تقويميًا من الإحالة

مواعيد مقدم خدمات العناية بالأسنان:

- المواعيد العاجلة - بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ الطلب
- مواعيد الرعاية الروتينية - خلال 45 يومًا تقويميًا من تاريخ الطلب

مواعيد مقدم رعاية الأمومة:

- تتوفر مواعيد رعاية ما قبل الولادة الأولية للعضوات الحوامل المسجلات كما يلي:
- الثلث الأول من الحمل - خلال 14 يومًا تقويميًا من تاريخ الطلب
- الثلث الثاني من الحمل - خلال سبعة (7) أيام تقويمية من تاريخ الطلب
- الثلث الثالث من الحمل - خلال ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ الطلب
- حالات الحمل عالية الخطورة - بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز ثلاثة (3) أيام عمل من تحديد الحمل عالي الخطورة، أو على الفور إذا وجدت حالة طارئة

مواعيد مقدم خدمات الصحة السلوكية:

- مواعيد الحاجة العاجلة - بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز 24 ساعة من تحديد الحاجة
- التقييم الأولي - خلال سبعة (7) أيام تقويمية بعد الإحالة الأولية أو طلب 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 إلى الأدوية النفسية:

- تقييم مدى إلحاح الحاجة على الفور
- توفير موعد - إذا كان مطلوبًا سريريًا - مع أخصائي طبي للصحة السلوكية في غضون فترة زمنية تضمن أن العضو:
 - لا تنفذ لديه الأدوية المطلوبة
 - عدم تراجع حالته (ها) الصحية السلوكية قبل بدء العلاج، ولكن في موعد لا يتجاوز 30 يومًا تقويميًا من تحديد الحاجة

مواعيد الصحة السلوكية للأشخاص تحت الوصاية القانونية لإدارة سلامة الطفل (DCS) والأطفال بالتبني:

- استجابة سريعة - خلال الإطار الزمني الذي تشير إليه الحالة الصحية السلوكية، ولكن في موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد إشعار DCS بأن الطفل قد تم أو سيتم إبعاده عن منزله
- التقييم الأولي - خلال 7 أيام تقويمية بعد الإحالة الأولية أو طلب خدمات الصحة السلوكية
- الموعد الأولي - خلال الأطر الزمنية المشار إليها بواسطة الحاجة السريعة، لكن في موعد لا يتجاوز 21 يومًا تقويميًا بعد التقييم الأولي
- خدمات الصحة السلوكية المستمرة - خلال الأطر الزمنية وفقًا لاحتياجات الشخص، لكن في موعد لا يتجاوز 21 يومًا تقويميًا من تحديد الحاجة

بالنسبة إلى النقل الطبي في الحالات 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.

زيارات السلامة (فحوصات السلامة)

إن زيارات السلامة (فحوصات السلامة) مشمولة بالتغطية للأعضاء. وتشمل معظم زيارات السلامة (التي يُطلق عليها أيضًا زيارة الفحص أو الفحص الجسدي) إعداد التاريخ الطبي وإجراء الفحص الجسدي والفحوصات الصحية وتوفير المشورة الصحية واللقاحات اللازمة طبياً. وتعد زيارات الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT) للأعضاء الأصغر من 21 عامًا مشابهة لزيارات السلامة.

نصائح للحفاظ على صحة طفلك

جميع الأعضاء

- احرص على الذهاب دومًا إلى زيارات PCP المتابع لحالتك. من الموصى به أن تزور PCP على الأقل مرة واحدة كل 3 أشهر. إذا لم تتمكن من الوفاء بموعدك، فاتصل لإلغائه، وتحديد موعد آخر.
- اتبع الإرشادات التي يمنحك إياها PCP.
- إذا تناولت الأدوية الموصوفة طبياً كل يوم، فتذكر إعادة صرف الأدوية قبل أن تنفذ. 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 وحُد قسطنًا كافيًا من الراحة ومارس التمارين.
- نظف أسنانك بالفرشاة مرتين في اليوم على الأقل.
- ارتد حزام الأمان الخاص بك دائمًا. فهذا هو القانون في ولاية أريزونا.

بالإضافة إلى ذلك، بالنسبة إلى الأطفال...

- ضَع الطفل على ظهره لينام دائمًا، وتجنّب استخدام المصدات حول السرير، وتجنّب استخدام البطانيات الكبيرة ودُمى الحيوانات المحشوة في السرير.
- تأكد من إعطاء طفلك جرعات اللقاح اللازمة! يحتاج الأطفال والمراهقون إلى التطعيمات للتمتع بصحة جيدة لأن التطعيمات تحمي من العديد من الأمراض. أحضر سجل جرعات لقاح طفلك معك إلى PCP الخاص به.
- يجب أن يجلس الرضيع والأطفال في مقعد سيارة 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 ولاية أريزونا!
- ضع واقي الشمس لطفلك دومًا قبل الخروج، حتى إذا كان الطقس ملبدًا بالغيوم.
- في كل زيارة من زيارات السلامة EPSDT، احرص على التحدّث مع PCP الخاص بطفلك بخصوص تطور حالة طفلك. فهذا هو الوقت الأنسب لطرح أي أسئلة قد تكون لديك.
- تأكد من اصطحاب طفلك لطبيب الأسنان بشكل منتظم. الأعضاء الذين تتراوح أعمارهم من 1 إلى 20 سنة، ينبغي لهم زيارة طبيب الأسنان مرتين في السنة.

من المهم للنساء النشاطات جنسيًا أن يذهبن لفحص طبيب الرعاية الأولى أو طبيب نساء ضمن شبكة Mercy Care كل سنة. ويُعد الخضوع إلى الفحوصات المطلوبة جزءًا مهمًا من رعاية المرأة الصحية. ويجب إجراء اختبارات مسحة عنق الرحم وتصوير الثدي بالأشعة السينية لأهميتها ولأنها قد تنقذ حياتك. يفحص اختبار PAP سرطان عنق الرحم وتفحص صورة الثدي الشعاعية سرطان الثدي. يمكن لهذه الاختبارات اكتشاف المشكلات قبل أن تعاني من أي علامات أو أعراض للمرض. إن كانت هناك مشكلة ما، فإن فرص العلاج ستكون أفضل إذا ما تم اكتشافها مبكرًا.

توصيات اختبار خلايا عنق الرحم، بما في ذلك فحص 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 Pap والاختبار المشترك لفيروس الورم الحليمي البشري (HPV) عند بلوغ 30 عامًا كل 5 سنوات حتى بلوغ 65 عامًا. من المقبول أيضًا إجراء اختبار Pap فقط كل 3 أعوام.
- هذه الأعمار الموضحة أعلاه مجرد توصيات. فيمكن إجراء اختبار خلايا عنق الرحم واختبار Pap سنويًا إذا حدد PCP أو OB/GYN الضرورة الطبية لذلك.

يمكن لعضوات Mercy Care زيارة PCP الخاص بهن أو OB/GYN تابع لـ Mercy Care لإجراء اختبار Pap. وإذا أردت زيارة OB/GYN، لا تحتاجين إلى زيارة PCP الخاص بك أو سؤاله عن الأمر أولًا. يمكنك العثور على أطباء OB/GYN في دليل مقدمي الخدمات أو باستخدام دليل مقدمي الخدمات الذي يمكن البحث من خلاله على موقع Mercy Care على الويب على www.MercyCareAZ.org وتحديد "Find a Provider" (البحث عن مقدم خدمات).

توصيات صور الثدي الشعاعية:

- يجب على النساء من 40 إلى 49 عامًا التحدّث مع PCP أو OB/GYN الخاص بهن بخصوص موعد البدء وعدد مرات الخضوع إلى فحوصات تصوير الثدي بالأشعة السينية الروتينية.
- يجب على النساء من 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 فحص تصوير الثدي بالأشعة السينية ومن ثم يمكنك تحديد الموعد المخصص مع مرفق العلاج الإشعاعي. يمكنك العثور على قائمة بمرفق 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.

زيارة الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة

يمكن الغرض من زيارة الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة السنوية في تحديد عوامل الخطر للمرض وتحديد مشكلات الصحة البدنية/السلوكية الحالية والترويج لعادات أنماط الحياة الصحية الأساسية لتقليل عوامل الخطر لعمليات تقدم المرض المتنوعة أو منعها. تتمتع العضوات الإناث أو العضوات المعينات إناث منذ الولادة بوصول مباشر إلى خدمات الرعاية الوقائية والصحية من طبيب نساء داخل شبكة Mercy Care دون إحالة من مقدم رعاية أولية. لا توجد مشاركة في الدفع أو رسوم أخرى لخدمات الرعاية الوقائية للنساء المشمولات 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. 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

تتضمن زيارة الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة:

- فحص جسدي (فحص السلامة) لتقييم الصحة العامة
- فحص الثدي السريري
- فحصًا للحوض (كما يتطلب الأمر ووفقًا للتوصيات الحالية وأفضل معايير المهنة)
- مراجعة اللقاحات والفحوصات والاختبارات وإدارتها بما يتناسب مع عمرك وعوامل الخطر
- الفحص والمشورة بشأن الحفاظ على نمط حياة صحي وتقليل المخاطر الصحية. يتضمن ذلك على الأقل الفحص والمشورة بشأن:
 - التغذية السليمة
 - النشاط البدني
 - ارتفاع مؤشر كتلة الجسم (BMI)
 - تعاطي التبغ وإدمانه أو أيهما
 - تعاطي المخدرات و/أو إدمانها
 - فحص الاكتئاب
 - العنف بين الأشخاص والعنف المنزلي الذي يتضمن المشورة التي تشتمل على الحصول على معلومات من النساء والمراهقين عن العنف والاعتداءات الحالية/السابقة، بطريقة حساسة وداعمة ثقافيًا لمعالجة المخاوف الصحية الحالية بشأن السلامة والمشكلات الصحية الحالية أو المستقبلية الأخرى
 - الأمراض المنقولة جنسيًا (STI)
 - فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)
 - خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة
 - مشورة ما قبل الحمل التي تتضمن المناقشة حول اتباع أسلوب حياة صحي قبل مرات الحمل وبينها، وتشمل ما يلي:
 - التاريخ الإنجابي
 - الممارسات الجنسية
 - الوزن الصحي والنظام الغذائي والتغذية، بالإضافة إلى استخدام المكملات الغذائية وتناول حمض الفوليك
 - النشاط الجسدي أو التمارين الرياضية
 - الرعاية الصحية المتعلقة بالفم
 - إدارة الأمراض المزمنة
 - الصحة العاطفية
 - تعاطي التبغ والمخدرات (بما في ذلك الأدوية الموصوفة طبيًا والكافيين والكحول والماريجوانا والأدوية الأخرى)
 - الوقت الموصى به بين حالات الحمل
- الإحالات، عندما يحدد مقدم خدمتك 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 يصبحوا 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. تتوفر هذه الزيارة بدون أي تكلفة عليك. يمكنك طلب خدمات رعاية فحص صحة المرأة دون موافقة PCP.

المساعدة في تحديد المواعيد ووسائل النقل

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 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن لخدمات الأعضاء مساعدتك أيضًا في تحديد وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك إذا احتجت إليها.

EPSDT/خدمات الأطفال (مشابهة لزيارات فحص صحة الأطفال)

إن الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT) برنامج صحي شامل للأطفال يهدف إلى الوقاية والعلاج، والتصحيح، وتحسين (شفاء) الحالات الصحية الجسدية والسلوكية لأعضاء AHCCCS الأصغر من 21 عامًا.

يتمثل الغرض من EPSDT في ضمان إتاحة موارد الرعاية الصحية والوصول إليها ومساعدة المستفيدين من Medicaid في الاستفادة من مواردهم بفعالية.

تقدم خدمات EPSDT رعاية صحية شاملة من خلال الوقاية الأولية والتشخيص والتدخل المبكر، والعلاج اللازم من الناحية الطبية ورعاية المتابعة الخاصة بمشكلات الصحة السلوكية والبدنية لأعضاء AHCCCS الذين تقل أعمارهم عن 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 (U.S.C. 1396d(a) 42) لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض والظروف البدنية والعقلية التي اكتشفتها خدمات الفحص، سواء كانت هذه الخدمات مشمولة بالتغطية بموجب خطة AHCCCS التابعة للولاية أم لا. لا تنطبق القيود والاستثناءات، بخلاف المتطلبات الضرورية طبياً وفعالاً 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 29 فئة من فئات الخدمات 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 طبياً وفعالاً من حيث التكلفة.

تتضمن EPSDT، على سبيل المثال لا الحصر، تغطية: خدمات المستشفى للمرضى الخارجيين وخدمات المختبر والأشعة السينية وخدمات الأطباء وخدمات العلاج الطبيعي وخدمات الممرض الممارس والأدوية وخدمات العناية بالأسنان وخدمات العلاج وخدمات الصحة السلوكية والمعدات الطبية والأجهزة الطبية والمستلزمات الطبية وتقويم العظام والأجهزة التعويضية والنظارات ووسيلة النقل وخدمات تنظيم الأسرة. كما تتضمن EPSDT خدمات التشخيص والفحص والخدمات الوقائية 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.

إرشادات صحية 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 مريضاً. تحمي جرعات اللقاح من الإصابة بالعديد من الأمراض. حدد موعداً مع PCP لطفلك في الأعمار التالية للحفاظ على طفلك (والمراهق) بصحة جيدة. ولا تُفرض أي مشاركة في الدفع أو رسوم أخرى على زيارات فحص صحة الطفل أو الجرعات أو الخدمات المشمولة بالتغطية ببرنامج EPSDT. تتبع التواريخ المدرجة أدناه الجدول الزمني لدورية EPSDT AHCCCS.

فحوصات صحة الأطفال (زيارات EPSDT)	
• حديث الولادة	
• 3-5 أيام	
• 1، 2، 4، 6، 9، 12، 15، 18، و24،	
• 30 شهراً	
• سنوياً من سن 3 إلى 20 عامًا	

	التطعيمات (اللقاحات)
<ul style="list-style-type: none"> • الدفتيريا والتيتانوس والسعال الديكي (DTaP) • المستدمية النزلية النوع ب (Hib) • التهاب الكبد A • التهاب الكبد B • فيروس الورم الحليمي البشري (HPV) • النزلة الوافدة (إنفلونزا) • الحصبة والنكاف والحصبة الألمانية (MMR) • المكورات السحائية (التهاب سحائي) • المكورات الرئوية (التهاب رئوي) • شلل الأطفال المُعَطَّل (IPV) • الفيروس العجلي (RV) • التيتانوس، والدفتيريا، والسعال الديكي (Tdap) • الحُمَاق (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 اصطحاب طفلك كل عام لزيارة فحص صحة الطفل، حتى لو كان طفلك بصحة جيدة. يمكن أن تساعد زيارات فحص صحة الطفل (الشبيهة بزيارات EPSDT أو الفحص الروتيني) في الحفاظ على سلامة الأطفال من المرض واكتشاف المشكلات مبكرًا. 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 (التطعيمات)
- 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
- استعمال طلاء الفلورايد، عند بلوغ الطفل ستة أشهر مع ظهور سن واحدة على الأقل. يجب أن تحدث كل ثلاثة أشهر حتى يبلغ سن الخامسة.
- 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 بالمراهقين، يجب أن يتحدث الطبيب عما يلي:
 - الصحة الإنجابية، وتحديد النسل، والجنس الآمن، بما في ذلك كيفية الوقاية من الأمراض المنقولة جنسياً (STI).
 - تجنب السلوكيات الخطرة مثل التدخين (بما في ذلك السجائر الإلكترونية والفيب) وكذلك تعاطي المخدرات والكحول.
 - كيف يشعرون وإذا كانوا يشعرون بالاكئاب أو إذا كانت لديهم أفكار لإيذاء أنفسهم.
 - هذه هي المواضيع التي يتعين عليك التحدث معهم بشأنها أيضًا.

اللقاحات/التطعيمات (الجرعات)

إن أفضل طريقة لحماية طفلك من الإصابة بالمرض هي التأكد من تلقيه/تلقيها الحقن. الأطفال الذين يتلقون التطعيمات محميون من الإصابة بـ 16 مرضًا ضارًا محتملاً. يمكن أن تحمي الجرعات طفلك من الإصابة بأمراض خطيرة. تقدم أيضًا بعض جرعات التطعيمات 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. كما سيخبرنا الطبيب بالخدمات التي قد تستفيد منها أنت وطفلك، وسنرسل إليك بعض المعلومات التثقيفية عن كيفية الحصول على هذه الخدمات. ومن أمثلة بعض البرامج المجتمعية برامج النساء والرضع والأطفال (WIC)، وAzEIP، وبرنامج خدمات إعادة التأهيل الشاملة (CRS)، وبرنامج الصحة السلوكية، وبرنامج الزيارة المنزلية، وبرنامج تربية الأطفال (Raising Kids)، وبرنامج Early Head Start/Head Start، ولقاحات الأطفال (VFC)، وخط المساعدة Birth to Five. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "الموارد المجتمعية" في الجزء الخلفي من هذا الكتيب أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

مخاطر التعرض للرصاص/الاختبار الإلزامي الموصى به

التسمم بالرصاص يمثل مشكلة في ولاية أريزونا. اختبار وجود الرصاص في الدم مطلوب لجميع الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين عام واحد وعامين. قد يجري فحص إضافي للأطفال حتى عمر 6 (السادسة) في حال كانوا عرضة للتسمم بالرصاص أو إذا كان طفلك يعيش في منطقة سكنية بها مخاطر عالية. لمعرفة إذا كانت منطقتك السكنية بها مخاطر عالية، 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 كان مؤشر كتلة الجسم (BMI) عاليًا، زادت خطورة حدوث مشكلات صحية مستقبلية. إذا كان BMI الخاص به مرتفعًا جدًا، يجب أن يوفر طبيبه تثقيفًا غذائيًا وقد يجري إحالة إلى أخصائي تغذية أو حمية. فيما يلي بعض اقتراحات الخيارات الصحية للمساعدة:

- تناول خمس (5) حصص/جرعات من الفواكه والخضراوات في اليوم.
- قضاء أقل من ساعتين (2) يوميًا أمام الشاشة (وهذا يشمل التلفزيون وألعاب الفيديو وأجهزة الكمبيوتر والأجهزة اللوحية وغيرها من الأجهزة المحمولة).
- ممارسة التمارين لمدة ساعة واحدة (1) على الأقل في اليوم.
- لا تشرب المشروبات المحلاة، بما في ذلك المشروبات الغازية والعصائر.

علامات وأعراض الربو وتدابير الوقاية

الربو هو حالة مرضية مزمنة تصيب الرئة يمكن الوقاية منها ويمكن أن تتراوح حدتها من متوسطة إلى شديدة. من المهم التعرف على علامات الربو وأعراضه مثل السعال والعطس وضيق الصدر وضيق التنفس وتلون الشفاه باللون الأزرق أو أبيضًا 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 السيطرة على 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 بطبيبه أو اصطحبه إلى مركز رعايته عاجلة قريب منك.

نصائح لسلامتك أنت وطفلك

قم بحماية طفلك (أو المراهق) بالتحدث معه بشأن تجنب الأنشطة الخطيرة أو السلوكيات الخطرة وبالانتباه إلى علامات التحذير للانتحار والاكتهاب ولطلب المساعدة إذا رأى أيًا منها. ومن أمثلة هذه السلوكيات الانعزال و/أو التغيرات الشديدة في الحالة المزاجية و/أو زيادة تعاطي المخدرات أو 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 ويجب أن تتمكن من تزويدك ببعض الموارد الجيدة.. فيما يلي أمثلة على الأشياء التي يجب التحدث بشأنها:

- تدخين السجائر والسجائر الإلكترونية والفيب والشيشة وغيرها.
- المشاركة في سلوك جنسي في عمر مبكر
- تعاطي المخدرات و/أو تناول الكحول
- المشاركة في التنمر والعنف أو الوقوع ضحية لذلك
- المخاطر الموجودة في وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت

تدابير الوقاية من تسوس الأسنان

العناية بأسنان الطفل الصغير وتنظيفها مهمان لصحة الأسنان الطويلة الأجل. على الرغم من سقوط المجموعة الأولى من الأسنان (أسنان الطفل)، يمكن أن يتسبب تسوس الأسنان في سقوطها قبل أن تصبح جاهزة. يؤدي ذلك إلى ظهور الأسنان الدائمة معوجة وفي غير مكانها. كما يمكن أن يتسبب تسوس الأسنان في الأسنان اللبنية في نقل التسوس إلى الأسنان الدائمة. يجب البدء في العناية بالأسنان اليومية حتى قبل ظهور أول سن للطفل الرضيع. امسح لثة الطفل الرضيع يوميًا بشاش أو قطعة قماشية مبللة نظيفة. كما يمكنك تنظيف اللثة بالفرشاة بلطف باستخدام فرشاة أسنان ناعمة مناسبة لحجم الطفل الرضيع والماء. بمجرد ظهور أول سن، نظّف الأسنان واللثة بفرشاة مع الماء. بحلول الوقت الذي تظهر فيه كل أسنان الطفل، جرّب تنظيفها بفرشاة مرتين يوميًا على الأقل. من المهم أيضًا أن يتعود الأطفال على استخدام خيط الأسنان 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 جدولة أول موعد لدى طبيب الأسنان لطفلك عند بلوغه عامه الأول. وبعد ذلك، اصطحب طفلك إلى طبيب الأسنان كل ستة أشهر للزيارات المنتظمة. أي مرتين في السنة. يجب أن يضع طبيب الأسنان المتابع لحالة طفلك طلاء الفلورايد في كلتا الزيارتين حتى يبلغ 21 عامًا. كما تتضمن زيارات العناية بالأسنان الأشعة السينية والحشوات وعمليات التنظيف والختام. إن الوقت ليس مبكرًا أبدًا لبدء اتباع عادات جيدة لصحة الأسنان. اتبع النصائح البسيطة التالية عندما تصطحب طفلك إلى طبيب الأسنان:

- احتفظ باسم طبيب الأسنان ورقمه في متناول يديك.
- حدد مواعيد منتظمة قبل شهرين من موعدها.
- تأكد من وجود وسيلة نقل إلى موعدك.
- احضر إلى موعدك في الوقت المحدد.
- احرص على إحضار بطاقة تعريف العضو (ID) الخاصة بطفلك معك إلى عيادة طبيب الأسنان.
- إذا كان لا بد من إلغاء موعدك، فاتصل بعيادة طبيب الأسنان في أسرع 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 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن لخدمات الأعضاء مساعدتك أيضًا في تحديد وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك إذا احتجت إليها.

خدمات الأمومة

تتمتع الأعضاء الإناث، أو الأعضاء المسجلين كإنثى 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 حاملًا، يرجى اختيار ممرضة قابلة معتمدة أو طبيب توليد (OB/GYN) للرعاية الأولية من Mercy Care. يمكنك الذهاب مباشرة إلى OB/GYN للحصول على الرعاية. لسبب بحاجة إلى زيارة PCP أو سؤاله أولاً. سيدير PCP الرعاية الروتينية بخلاف رعاية OB/GYN وسيدير OB/GYN رعاية الحمل الخاصة بك. يمكنك اختيار أن يكون OB/GYN هو PCP المتابع لحالتك خلال الحمل إذا كنتِ تفضلين ذلك. إذا كنتِ عضوًا جديدًا في Mercy Care وتحصلين على رعاية ما قبل الولادة من مقدم خدمات لا يعمل معنا وتودين البقاء معه، فاتصلي بنا مباشرة حتى يمكننا منحك فرصة لتغيير الخطط إذا رغبتِ في القيام بذلك.

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 كنت غير متأكد من حملك، حددي موعداً مع PCP لإجراء اختبار حمل.

المساعدة في تحديد المواعيد ووسائل النقل

إذا كنت 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 **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). يمكن لخدمات الأعضاء مساعدتك أيضًا في تحديد وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك إذا احتجت إليها.

المواعيد المتعلقة بالحمل

من المهم إجراء الزيارات المبكرة والمنتظمة للطبيب، والتي تسمى بزيارات رعاية ما قبل الولادة، التي تحدث خلال الحمل. من المهم أيضًا الذهاب إلى زيارات رعاية ما بعد الولادة، التي تُجرى بعد ولادة طفلك. ستكون هذه الزيارات مفيدة لك ولطفلك. احرصي على الحفاظ على جميع زيارتك 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. وسوف تساعد طبيبك على تحديد أي مشكلة صحية ومنعها 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، فاحرصي على الاتصال بمقدم الخدمة المتابع لحالتك لإعلامه بذلك وتحديد موعد جديد في أقرب وقت ممكن.

يجب أن يكون بإمكانك تحديد موعد بين الأطر الزمنية التالية:

- الثلث الأول من الحمل، وهو الشهور من 1 إلى 3 أو الأسابيع من 1 إلى 12: يجب أن يفحصك الطبيب خلال 14 يومًا من بعد اتصالك بعيادته.
- الثلث الثاني من الحمل، وهو الشهور من 4 إلى 6 أو الأسابيع من 13 إلى 27: يجب أن يفحصك الطبيب خلال سبعة (7) أيام من وقت اتصالك به.
- الثلث الثالث من الحمل، وهو الشهور من 7 إلى 9 أو الأسابيع من 28 إلى 40: يجب أن يفحصك الطبيب خلال ثلاثة (3) أيام من وقت اتصالك بعيادته.
- تُجرى فترات الحمل عالية المخاطر بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز (3) أيام عمل من تحديد الخطورة العالية من قبل مقدم رعاية الأمومة، أو على الفور في حال وجود حالة طارئة

بعد زيارتك الأولى، فإن جدول المواعيد الشائع لزيارات الحمل هو:

- الأسابيع 28-4: زيارة كل أربعة (4) أسابيع على الأقل
- الأسابيع 29-36: زيارة كل أسبوعين (2) على الأقل
- الأسابيع 37-40: زيارة كل أسبوع على الأقل

الزيارة الأولى

- خلال الزيارة الأولى، ستضعين لفحص كامل. ويشمل هذا الفحص أن يجري طبيبك فحصًا جسديًا والتحدث عن تاريخك الصحي. سيجري الطبيب أو الممرضة الاختبارات الروتينية للبول والدم. سيتم التأكد أيضًا من عدم وجود أي من الأمراض التي تنتقل عن طريق الاتصال الجنسي.
- إذا كنت تتناولين أي أدوية، فأخبري مقدم خدمة OB/GYN أو الممرضة القابلة في زيارتك الأولى بذلك.

هل هذه ولادة مبكرة؟

إذا كنت تعتقدين أنك في مرحلة المخاض أو أنك تواجهين مشكلة في الحمل، اتصلي بطبيبك على الفور. يجب أن يراك طبيبك خلال ثلاثة (3) أيام عمل من وقت الاتصال به أو على الفور إذا كانت الحالة طارئة. هذه هي الأعراض المهمة التي يجب أن تنتبهي لها. اتصلي بطبيبك على الفور إذا شعرت بأي من هذه الأعراض. لا تنتظري حتى تزول هذه الأعراض.

- خروج إفرازات أو دم أو ماء من المهبل
- ألم في أسفل الظهر أو في الظهر بشكل عام
- الشعور باقتراب وقت الدورة الشهرية (التشنج الذي يصيبك وقت الدورة الشهرية)

- الضغط في منطقة الحوض (الشعور بأن الجنين يندفع للأسفل)
- التقلصات في المعدة (قد تُصابين بالإسهال أو لا تُصابين به في هذه الحالة)
- التقلصات المنتظمة التي تستمر لأكثر من ساعة

المخاض

إذا كنت في مرحلة المخاض وتحتاجين إلى وسيلة نقل إلى المستشفى، فاتصلي على الرقم **911**.

ما بعد الولادة

بعد ولادة طفلك، من المهم الذهاب إلى OB/GYN المتابع لحالتك في زيارة ما بعد الولادة. يجب تحديد هذه الزيارات خلال 1-12 أسبوعًا بعد ولادة طفلك. في بعض الأحيان قد يطلب منك طبيبك حضورك أكثر من مرة خلال هذه الفترة للتأكد من أن عملية شفاءك تسير بشكل جيد، وكذلك لمناقشة العواطف والمشاعر المصاحبة لهذه الفترة والإجابة عن أي من الأسئلة الخاصة بك. في هذه الزيارة، يمكنك أيضًا مناقشة خيارات وخدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة مع مقدم الخدمات (بما في ذلك وسائل منع الحمل القابلة للإلغاء وطويلة المفعول بعد الولادة مباشرة). 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 كنت تعانين من أي من الأعراض التالية، فاتصلي بطبيبك على الفور:

- صداع دائم لا يزول أو يتفاقم بمرور الوقت
- الدوار أو الإغماء
- أفكار بإيذاء نفسك أو طفلك
- تغييرات في نظرك
- حمى بدرجة حرارة 100.4 درجة فهرنهايت أو أعلى
- صعوبة في التنفس أو تسارع نبضات القلب
- ألم في الصدر
- ألم حاد في البطن و/أو غثيان
- النزيف الشديد (أكثر من فوطه صحية واحدة/ساعة)
- تورم شديد أو احمرار أو ألم في ساقك أو ذراعك

إذا كنت تشعرين بأن هناك شيئًا ما غير صحيح، أو غير متأكد مما إذا كان خطيرًا، فاتصلي بطبيبك. احرصي على إبلاغه أنك كنت حاملًا في العام الماضي. إذا كانت لديك حالة طبية طارئة، فاتصلي على الرقم **911**.

اكتئاب ما قبل الولادة وما بعد الولادة (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. حيث إنه سيكتشف 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 حتى تحصل على المساعدة.** يمكنك كذلك تلقي خدمات الصحة السلوكية من مقدمي خدمات الصحة السلوكية في ALTCS. لست بحاجة إلى إحالة من طبيبك.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الحصول على خدمات الصحة السلوكية، تواصل مع مدير حالتك. يمكن للأعضاء المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات 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). في جميع حالات الطوارئ، يرجى الاتصال على الرقم 911.

الخطوط الساخنة للصحة العقلية

- الخط الساخن لخدمات الصحة العقلية للأمهات: **1-833-9 HELP4MOMS** (1-833-943-5746)
- خط الأزمات والوقاية من الانتحار: **988**
- الخط الساخن الدولي لدعم ما بعد الولادة: **1-800-944-4773**

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 تم تشخيص هذه الأمراض وعلاجها بشكل أسرع، نجحت الأدوية بشكل أفضل. يمكن أن يساعد العلاج الأولي على منع نقل هذه العدوى إلى الطفل. إن توفير الأدوية في وقت مبكر 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 يقدم الطبيب التثقيف بشأن طرق الوصول إلى وزن صحي والحفاظ عليه. تتضمن بعض الأمثلة ما يلي:
- شرب 10 أكواب من السوائل على الأقل كل يوم. وليكن ثمانية (8) أكواب منهم ماء.
 - تناول وجبات خفيفة ووجبات رئيسية صحية. حاولي 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: لا يتعين إيقاف ممارسة الأنشطة البدنية بسبب الحمل، لكن قد يتعين تغيير نوع النشاط البدني. تحدثي مع الطبيب بشأن مستوى النشاط البدني الآمن خلال الحمل.

أخذ قسط وفير من النوم: خلال الحمل، من الشائع الشعور بالتعب الشديد والحاجة إلى مزيد من النوم، وخاصة في الأشهر الثلاثة (3) الأولى من الحمل.

دروس الولادة: يمكن أن تفيدك دروس الولادة في حملك وولادة طفلك. وتتوفر هذه الدروس دون أي تكلفة على الأعضاء. أسألي الطبيب عن الدروس المتوفرة أو اتصلي للاشتراك بها في المستشفى حيث سيولد الطفل.

خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة: أسألي الطبيب عن خيارات خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة مثل وسائل منع الحمل القابلة للإلغاء طويلة المفعول (LARC) ووسائل منع الحمل القابلة للإلغاء طويلة المفعول بعد الولادة مباشرة (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. يُعد الذهاب إلى كل مواعيد OB/GYN 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. لا تزال الأعضاء الرئيسية تنمو خلال هذه 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). يجب تناول حمض الفوليك (الموجود في فيتامينات ما قبل الولادة) قبل الحمل وخلالها للمساعدة على منع الإصابة بالعيوب الخلقية في الدماغ والحبل الشوكي. تناولي فيتامينات ما قبل الولادة الموصوفة طبيًا أو الموصى بها من قبل الطبيب. لا تتوقفي عن تناول أي أدوية دون التحدث إلى الطبيب.

السلوكيات الخطرة: يمكن أن يسبب تدخين السجائر والسجائر الإلكترونية وتدخينها، وتناول الكحول وتعاطي المخدرات العديد من المشكلات خلال الحمل. يمكن أن يكون الإقلاع عن التدخين أمرًا صعبًا. احرصي على التحدث إلى طبيبك أو طلب المساعدة من مركز علاج محلي قبل الإقلاع عن التدخين. هناك موارد أخرى متوفرة أيضًا للمساعدة، مثل ASHLine. لمزيد من المعلومات، راجعي قسم "موارد المجتمع" في الجزء الخلفي من هذا الكتيب.

الأدوية الموصوفة طبيًا واضطرابات تعاطي المخدرات (SUD) خلال الحمل: بعض الأدوية الموصوفة طبيًا التي يتناولها الناس كل يوم مهمة لصحتهم العاطفية والبدنية، حتى خلال 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). قد يمر الطفل بفترة سحب المخدرات بعد الولادة. أخبري الطبيب عن جميع الأدوية التي تتناولينها، حتى لو كانت موصوفة من قبل طبيب آخر. الأطفال الذين يولدون وهم يعانون من NAS يكونون أكثر عرضة لانخفاض الوزن عند الولادة، ومشاكل في التنفس والتغذية والنوبات.

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

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 تقل فرصة تعرضهم للوفاة بسبب SIDS/SUID. الطرق الأخرى لمنع ذلك هي وضع الطفل لينام على سطح ثابت وألا تستخدم بطانيات منفوشة أو وسادات أو دُمى حيوانات محشوة أو أسرة مائية أو جلود الغنم أو أطقم أسرة ناعمة أخرى في السرير.

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 المناخي للطفل. تُرسل حزمة التثقيف بشأن الرضاعة الطبيعية إلى الأعضاء بمجرد أن تعلم Mercy Care بحمل العضوة. توفر الحزمة معلومات، مثل مكان ووقت الحصول على المساعدة، 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: هناك خدمات متاحة للمساعدة في دعم الحمل الصحي وولادة طفل سليم. هناك 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 نقص المناعي المكتسب - الإيدز (AIDS). يتوفر اختبار HIV خاص وطوعي لجميع الأعضاء. يتوفر الاختبار والعلاج مجانًا. كلما كان تشخيص HIV وعلاجه مبكرًا، يكون تأثير الدواء أكثر فعالية. يمكنك التحدث مع PCP أو OB-GYN لإجراء الاختبار وبشأن نتائجك. كما يمكن لطبيبك مساعدتك في الحصول على العلاج والمشورة. المشورة متاحة للأعضاء الذين تكون نتيجة اختباراتهم إيجابية.

خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة

تُدار خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة بواسطة Aetna Medicaid Administrators, LLC. هذه الخدمات والمستلزمات مشمولة بالتغطية بدون تكلفة وهي متوفرة للأعضاء بالأعمار الإنجابية، بغض النظر عن الجنس، الذين يختارون بحض إرادتهم تأخر الحمل أو منعه. لا يتعين عليك الحصول على إحالة قبل اختيار مقدم خدمات 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 يعمل مع Mercy Care أم لا. التزامك بالحضور في هذه المواعيد يساعد مقدم الخدمة الخاص بك في تحديد أي حالات صحية ومنع المشكلات قبل حدوثها.

تذكيرات مهمة بشأن تنظيم الأسرة والجنس الآمن

قد يمنع استخدام وسيلة تحديد النسل الشخص من حدوث حمل. قد تكون هناك حاجة إلى إجراء فحوصات بدنية واختبارات معملية قبل البدء في تحديد النسل. قد تكون هناك حاجة أيضًا إلى إجراء فحوصات مجدولة بانتظام. قد تساعد وسائل منع الحمل مثل الرغاوي القاتلة للحيوانات المنوية أو الهلام أو التحاميل أو الكريعات 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. إذا كنت نشطًا جنسيًا، فاحرص على إجراء فحص الأمراض المنقولة جنسيًا (STI).

تحدث مع مقدم رعاية صحية بشأن خدمات تنظيم الأسرة ومستلزماته المتوفرة، التي تتضمن:

- التنظيم الأسري الطبيعي والمشورة بشأن وسائل منع الحمل
- حبوب منع الحمل
- وسائل منع الحمل عن طريق الفم في حالات الطوارئ في غضون 72 ساعة بعد الجماع الجنسي غير المحمي (الميفيريستون، المعروف أيضًا باسم Mifeprex أو RU-486، ليس وسيلة منع حمل عن طريق الفم في حالات الطوارئ بعد الجماع).
- ووسائل منع الحمل القابلة للحقن
- الوسائل الرحمية لمنع الحمل (IUD)
- LARC (وسائل منع الحمل العكسية طويلة المفعول)
- IPLARC (وسائل منع الحمل العكسية طويلة المفعول لما بعد الولادة مباشرة)
- الحلقات المهبلية
- وسائل منع الحمل القابلة للزرع تحت الجلد (مزروعة تحت الجلد)
- الرغاوي والتحاميل
- الواقيات الذكرية
- اللولب
- التعقيم الذكري والأنثوي (ينبغي على الأعضاء أن يكونوا في سن الـ 21 وما فوق للخضوع لربط البوق وعمليات استئصال الأبرهر)
- التعقيم البوقي بالتنظير الرحمي (هذا ليس فعالاً على الفور لذلك خلال الأشهر الثلاثة الأولى يجب عليك الاستمرار في استخدام شكل آخر من وسائل منع الحمل لمنع الحمل)
- اختبار الأمراض المنقولة جنسيًا وعلاجها (STI)
- اختبار الحمل
- الفحوصات الطبية والمخبرية، بما في ذلك 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 حول إنهاء الحمل
- عمليات إنهاء الحمل
- عمليات استئصال الرحم بغرض العقم

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. قد يكون مقدم الخدمة ضمن شبكة Mercy Care أو قد لا يكون ضمن هذه الشبكة. لست بحاجة إلى إحالة للحصول على خدمات تنظيم الأسرة.
2. عندما تحدد موعدًا، أخبرني العيادة برغبتك في مناقشة حصولك على خدمات و/أو مستلزمات تنظيم الأسرة.
3. حافظي على حضور الموعد. أظهري لمقدم الخدمة بطاقة هوية عضويتك (ID) في Mercy Care.
4. تحدثي خلال الموعد عن الخيارات المتاحة أمامك لخدمات أو مستلزمات تنظيم الأسرة.

5. لن تتم محاسبتك على الزيارة ولا يتعين عليك دفع مبلغ مشاركة في الدفع. إذا طُلب منك دفع مبلغ مشاركة في الدفع أو تمت محاسبتك على الزيارة، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء.
6. سيخبرك مقدم الخدمة عن كيفية الحصول على المستلزمات التي تحتاجين إليها. اتبعي التعليمات للحصول عليها واستخدامها.

المساعدة في تحديد المواعيد ووسائل 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 المصابين بـ SMI الاتصال بخدمات الأعضاء 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 إنهاء الحمل الضرورية طبيًا

عمليات إنهاء الحمل هي خدمات مشمولة بالتغطية من AHCCCS فقط في حالات خاصة. تغطي AHCCCS إنهاء 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 العضو لخطر الوفاة، ما لم يتم إنهاء الحمل وفقًا لشهادة الطبيب.
2. الحمل الناتج عن زنا المحارم.
3. الحمل الناتج عن الاغتصاب.
4. إنهاء الحمل ضروري طبيًا وفقًا للقرار الطبي لطبيب مُرخص، والذي يشهد أن استمرار الحمل من المتوقع بشكل معقول أن يتسبب في مشكلة جسدية خطيرة أو تتعلق بالصحة السلوكية للمرأة الحامل كما يلي:
 - a. التسبب في مشكلة خطيرة تتعلق بالصحة السلوكية أو الجسدية للمرأة الحامل،
 - b. التأثير بشكل خطير على وظيفة جسدية للمرأة الحامل،
 - c. التسبب في خلل في أعضاء أو جزء من جسم المرأة الحامل،
 - d. تفاقم مشكلة صحية لدى المرأة الحامل،
 - e. أو منع المرأة الحامل من الحصول على العلاج لمشكلة صحية.

خدمات رعاية الأسنان

خدمات رعاية الأسنان في حالات الطوارئ للأعضاء بعمر 21 عامًا أو أكثر

إن خدمات رعاية 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). إن حالات الخلع ورعاية الأسنان الضرورية طبيًا مشمولة بالتغطية للأشخاص في سن 21 عامًا فأكثر، الذين يلبون معايير طوارئ الأسنان. وحالة طوارئ الأسنان هي اضطراب حاد في صحة الفم يتسبب في ألم حاد و/أو التهابات نتيجة للأمراض أو الصدمات. لا تتطلب خدمات رعاية الأسنان في حالات الطوارئ الموافقة المسبقة. * لا ينطبق هذا الحد لرعاية الأسنان على الأعضاء الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين (AI/AN) الذين يحصلون على خدمات رعاية الأسنان في مرفق IHS/638.

خدمات رعاية الأسنان لأعضاء ALTCS بعمر 21 عامًا فأكثر

تبلغ قيمة تغطية خدمات الأسنان الشاملة، بما في ذلك أطقم الأسنان، \$1,000 لكل عضو لكل عقد سنوي (1 تشرين الأول/أكتوبر - 30 أيلول/سبتمبر).

تتوفر دور رعاية الأسنان للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا

تعين Mercy Care دارًا لرعاية الأسنان لجميع الأعضاء بعمر أقل من 21 عامًا عند التسجيل. ودار رعاية الأسنان هو المكان الذي تعمل فيه أنت وطبيب الأسنان معًا لتلبية احتياجات صحة الأسنان على أفضل وجه. إن وجود مرفق للعناية بصحة الأسنان يبني الثقة بينك وبين طفلك 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. "دار رعاية الأسنان" هي عيادة أو مرفق، تُقدم فيه جميع خدمات رعاية الأسنان في مكان واحد. يمكنك اختيار مقدم خدمة رعاية الأسنان المكلف بحالتك أو تغييره. إذا احتجت إلى مساعدة أو كان لديك أسئلة بشأن دار رعاية الأسنان، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء. يمكنهم مساعدتك فيما يلي:

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

خدمات رعاية الأسنان للأعضاء بعمر أقل من 21 عامًا

تُعطى زيارتين وقائيتين روتينيتين (2) لطب الأسنان وزيارتين (2) للتنظيف/العلاج بالفلورايد سنويًا. تُعطى عمليات العلاج بالفلورايد أربع مرات كل عام للأعضاء بعمر ستة أشهر مع ظهور سن واحدة على الأقل، مع إجراء عمليات وضع الفلورايد كل ثلاثة أشهر حتى خمسة أعوام (مرة واحدة كل ثلاثة أشهر). ويجب أن تُجرى زيارة طبيب الأسنان في غضون ستة أشهر ويوم واحد بعد تاريخ الزيارة السابقة. ويجب أن يجري طفلك زيارته الأولى لطبيب الأسنان عند بلوغه عامه الأول أو عندما تظهر السن الأولى. تُعرف هذه الزيارة المبكرة بفحص صحة 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.

مقدمو خدمات رعاية الأسنان

يقدم شركاء Mercy Care مع DentaQuest مزايا العناية بالأسنان 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 الأسنان، 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

إذا كانت لديك أسئلة، أو احتجت إلى حجز موعد أو احتجت إلى وسيلة نقل إلى الموعد، يرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). إذا كنت بحاجة إلى تغيير أو إلغاء موعدك أو موعد طفلك مع طبيب الأسنان، يرجى الاتصال بمقدم خدمة رعاية الأسنان قبل 24-48 ساعة من الموعد.

الزيارات الخاصة برعاية الأسنان في حالة الطوارئ عبر الهاتف أو الفيديو

لدى أعضاء Mercy Care الآن إمكانية الوصول إلى طبيب أسنان على مدار 24 ساعة يوميًا، سبعة أيام في الأسبوع، على مدار العام. يمكنك التحدث إلى طبيب الأسنان عبر الهاتف أو الفيديو على جهازك الذكي عندما تحتاج إلى رعاية أسنان طارئة. يمكن أن تشمل حالة رعاية طوارئ الأسنان السن المشقوقة أو المكسورة أو الألم في الأسنان أو التورم في الوجه أو التزيف. يعد Teledentistry.com خيارًا بسيطًا ومريحًا لرعاية الأسنان في حالات الطوارئ مجانًا.

يمكنك استخدام Teledentistry.com:

- كلما احتجت إلى رعاية أسنان فورية
- في حال عدم توفر طبيب الأسنان
- إذا كنت تفكر في تلقي الرعاية في غرفة الطوارئ أو الرعاية العاجلة لمخاوف تتعلق برعاية الأسنان
- في حالة عدم ترتيب وسيلة نقل 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 أسئلة؟ أرسل عبر البريد الإلكتروني إلى support@teledentistry.com أو اتصل على الرقم **866-302-0905**.

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 والصيداللة 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 إدراج الدواء في قائمة Mercy Care للأدوية المشمولة بالتغطية.

إذا لم يكن الدواء موجودًا في لائحة الأدوية المشمولة بالتغطية ولا يمكنك أخذ دواء آخر غير ذلك الموصوف طبيًا، فيمكن طبيبك أن يطلب من Mercy Care أن تجري استثناء. إذا كنت في صيدلية وأخبرتك الصيدلية أن Mercy Care لن تدفع مقابل أدويةك، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. لا تدفع من جيبك الخاص قيمة هذا الدواء. فقد لا تتمكن Mercy Care من رد المبلغ إليك. فبعض الأدوية لها حدود أو تتطلب من الطبيب الحصول على موافقة من Mercy Care. ارجع إلى قسم "تصاريح الصيدلية".

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 أن تعالج الصيدلية الوصفات الطبية من خلال Mercy Care. لا تدفع أي مبلغ من مبالغ المشاركة في الدفع بنفسك. فقد لا تتمكن Mercy Care من رد المبلغ إليك. يرجى الاطلاع على قسم "الأعضاء مزدوجي الأهلية: الدفع مقابل 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. في حال الحاجة إلى خدمات صيدلانية بعد ساعات العمل أو في عطلات نهاية الأسبوع أو في الإجازات، فالكثير من الصيدليات تعمل على مدار 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع. يمكنك البحث عن صيدلية ضمن الشبكة على موقعنا الإلكتروني www.mercycareaz.org. أو يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء لطلب المساعدة على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

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.

ما ينبغي معرفته عن وصفتك الطبية

- قد يمكنك طبيبك أو طبيب الأسنان وصفة طبية للأدوية. احرص على إخبار طبيبك بأي أدوية حصلت عليها من طبيب آخر أو أدوية بدون وصفة طبية أو أدوية عشبية اشتريتها. اسأل الأسئلة التالية قبل مغادرة عيادة الطبيب:
- لم أتناول هذا الدواء؟ ما الذي يفترض أن يفعله الدواء لي؟
 - كيف يجب أن أتناول الدواء؟ متى أتناول الدواء؟ كم المدة التي يجب أن أستمر فيها بأخذ هذا الدواء؟
 - ما هي الآثار الجانبية للدواء وماذا علي أن أفعل عند ظهور الآثار الجانبية؟
 - ماذا سيحدث إذا لم أتناول هذا الدواء؟

اقرأ بعناية المعلومات عن الدواء من الصيدلية. فهي تتضمن معلومات عن الأمور التي عليك فعلها وعدم فعلها بالإضافة إلى الآثار الجانبية المحتملة للدواء. إذا كانت لديك أي أسئلة، يُرجى سؤال الصيدلاني.

وصف الأدوية إلكترونيًا

أصبح بإمكان العديد من الأطباء الآن إرسال الوصفات الطبية إلكترونيًا إلى الصيدليات مباشرةً. 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 تسكن في دار ترميز أو في مرفق المساعدة في المعيشة، سيتولى الموظفون إعطاء الأدوية لك وإعادة صرفها.

يخبرك الملصق الموجود على علبة الدواء بعدد المرات التي يمكنك فيها إعادة صرفه. قد تحصل على عملية صرف واحدة لكل وصفة طبية.

في حال لم يطلب طبيبك تكرار الدواء، تأكد من الاتصال بعيادته قبل خمسة (5) أيام على الأقل من نفاذ أدويةك واطلب منه الحصول على طلب إعادة صرف. قد يرغب الطبيب في رؤيتك قبل أن يعطيك دواءً جديدًا.

مستلزمات فحص داء السكري

إذا كنت مصابًا بداء السكري، فإن Mercy Care تغطي بعض أجهزة قياس السكر في الدم وشرائط الاختبار. يرجى الاطلاع على قائمة أدوية Mercy Care (كتيب الوصفات) 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 الصيدلية المدرجة في دليل مقدمي خدمات Mercy Care.

طلب الوصفات الطبية عبر البريد

إذا كنت تتناول دواءً لعلاج حالة صحية مستمرة، فيمكنك طلب إرسال أدويةك بالبريد إلى منزلك. تعمل Mercy Care مع شركة لتقدم لك هذه الخدمة. يمكنك الحصول على أدوية الوصفات الطبية عبر البريد من دون أي تكلفة إضافية عليك.

إذا اخترت هذا الخيار، ستصلك أدويةك إلى باب منزلك. يمكنك أن تضع جدولًا زمنيًا لإعادة صرف الوصفات الطبية والاتصال بالصيدلية إذا كانت لديك أي أسئلة. فيما يلي بعض الميزات الأخرى لخدمة التوصيل إلى المنزل:

- يفحص الصيدلاني كل طلب للتحقق من سلامته.
- يمكنك طلب عمليات إعادة الصرف عبر البريد أو الهاتف أو عبر الإنترنت أو يمكنك الاشتراك في عمليات إعادة الصرف التلقائية.
- يمكنك التحدث مع الصيدلاني 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). يمكنك أيضًا الانتقال إلى www.MercyCareAZ.org، واختيار خطة الرعاية طويلة الأجل، وحدد "تواصل معنا".

يمكنك التسجيل عبر الإنترنت بموقع شركة 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.

برنامج واصف الأدوية الحصري

لدى Mercy Care برنامج واصف أدوية حصري. يهدف هذا البرنامج إلى دعم الأعضاء الذين يتعاطون العقاقير المسببة للإدمان بشكل أفضل. إن تناول الأدوية المسببة للإدمان بشكل مفرط قد يشكل خطرًا على صحتك. إذا كان لديك أكثر من طبيب يصف لك أدوية مسببة للإدمان، فقد تتعرض للخطر إذا لم ينسق الأطباء مع بعضهم بعضًا. هذا قد يضر بصحتك. قد تكون مسجلًا في برنامج واصف الأدوية الحصري إذا كان ما يلي ينطبق عليك:

- كنت تعيد صرف الأدوية المسببة للإدمان مكرًا
- كان لديك أربعة (4) أطباء أو أكثر؛ وقد تم وصف أربعة (4) أو أكثر من الأدوية المختلفة التي يمكن أن تسبب الإدمان؛ وصرفت وصفات الأدوية في أربعة (4) أو أكثر من مخازن الأدوية في فترة ثلاثة (3) أشهر
- تلقيت 12 وصفة طبية أو أكثر من العقاقير المسببة للإدمان في الأشهر الثلاثة (3) الماضية
- قدمت وصفة طبية مزورة أو متلاعب بها إلى الصيدلية
- تم تصنيفك من خلال مطالبات أدوية الوصفات الطبية من الخدمات الصحية الهندية (IHS) عندما تكون متوفرة
- أن يُتعرف عليك من خلال المطالبات المالية 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
- دخولك المستشفى نتيجة 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
- وجود تقارير من الصيدلية أو الأسرة أو أي شخص آخر بأنك تدفع نقدًا للحصول على أدوية إضافية

ستعلمك Mercy Care كتابةً قبل 30 يومًا من تسجيلك في برنامج واصف الأدوية الحصري. عند تسجيلك في برنامج واصف الأدوية الحصري، ستكلف Mercy Care طبيبًا واحدًا (1) فقط وصيدلية واحدة (1) فقط بمتابعة حالتك. وسيكون هذا الطبيب مسؤولاً عن وصف الأدوية المسببة للإدمان ومتابعة تناولك لها. وهذه الصيدلية هي الصيدلية الوحيدة التي ستتمكن من صرف هذه الأدوية منها. ولن تدفع Mercy Care تكلفة أي دواء يسبب الإدمان بخلاف الوصفات الطبية التي يكتبها هذا الطبيب الواحد (1) وتُصرف من هذه الصيدلية الواحدة (1). وينطبق هذا على الأدوية المكتوبة التي تصرف لك عند خروجك من غرفة الطوارئ أو المستشفى.

نعمل أيضًا معك ومع الأطباء الذين يطلبون أدوية للتأكد من أنك تتناول الأدوية التي تحتاج إليها فقط. وسيكون ذلك ساري المفعول لمدة تصل إلى 12 شهرًا. وسنراجع سجلاتك بعد مرور 12 شهرًا، وسنبذل في حال استمرار البرنامج. إذا كنت لا توافق على هذا القرار، يمكنك تقديم طلب كتابي لعقد جلسة استماع عادلة بالولاية. إذا كنت تتلقى حاليًا 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.

المعدات الطبية الدائمة (DME)

يمكن للأعضاء الحصول على المعدات الطبية الدائمة (DME) إذا كانت لازمة طبيًا. والمعدات الطبية الدائمة هي معدات ومستلزمات يطلبها مقدم الرعاية الصحية لسبب طبي من أجل الاستخدام المتكرر. قد تتوفر المعدات الطبية الدائمة الضرورية طبيًا لأعضاء Mercy Care المقيمين في مساكن الخدمات المنزلية والمجتمعية، أو المنقولين إليها. وتُطلب المعدات الطبية الدائمة من مُقدم الرعاية الأولية. إذا كان لديك تأمين طبي أولي غير تأمين Mercy Care، وتشمل تغطيته الأدوية الموصوفة لك، فستحتاج إلى الاستعانة بمُقدم خدمات DME متعاقد مع مُقدم التأمين الآخر الذي تتعامل معه. وقد يساعد مديرو الحالات المعيّنين والطبيب الذي قدم الطلب في تنسيق هذه العملية.

يُطلب من مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة (SNF) توفير معدات طبية دائمة غير مخصصة للأعضاء خلال فترة إقامتهم بها.

يمكن أن توفر Mercy Care المعدات المخصصة والأسرة اللازمة طبيًا للأعضاء. المعدات الطبية الدائمة المخصصة هي معدات طبية تُصنع خصيصًا لعضو (1) واحد ولا يمكن للأعضاء الآخرين استخدامها.

عملية الإحالة للحصول على تشخيص الإصابة باضطراب عاطفي خطير (SED)

تطبق عملية التشخيص باضطراب عاطفي خطير (SED) على الأفراد حتى سن 18 عامًا. وفي العام الماضي، كان لزامًا على الأفراد تلبية المعايير المتعلقة بالاضطراب العقلي وإبداء قصور وظائفي يؤثر على تأديتهم لمهامهم في العائلة أو المدرسة أو الوظيفة أو البيئة المجتمعية أو يجد من ذلك بصورة ملحوظة.

اعتبارًا من 1 تشرين الأول/أكتوبر 2023، يجب أن تُشخص حالة الفرد بتشخيص يستدعي أهليته وبقصور وظائفي ناتج عن هذا التشخيص وذلك لضمان حصوله على قرار تصنيفه بالمعاناة من اضطراب عاطفي خطير. وتتضمن العملية ما يلي:

1. تقييم يجريه طبيب مؤهل في موعد لا يتجاوز سبعة (7) أيام عمل بعد تقديم الطلب، وذلك ما لم يكن يوجد تقييمًا حديثًا (منذ أقل من ستة أشهر) يدعم التشخيص والقصور الوظيفي المستدعي للأهلية.
2. يرسل الطبيب المؤهل الأوراق المطلوبة (التقييم) إلى Solaris, Inc.
3. تكمل Solaris القرار خلال ثلاثة (3) أيام أو 20 أو 60 يومًا حسب حالة الفرد.
4. سترسل Solaris إشعارًا مكتوبًا إلى الفرد بنتائج قرار الأهلية والمعلومات حول كيفية تلقي الخدمات (عندما ينطبق ذلك). وستُرسل Solaris كذلك إخطارًا إلى AHCCCS و/أو هيئة الصحة الإقليمية القبلية (TRBHA)، ومدير الحالة في نظام الرعاية طويلة الأجل القبلي في أريزونا (ALTCS)، وخطة ACC-RBHA الصحية المعنية، ومُقدم الخدمات الذي يتعامل معه العضو.

لمزيد من المعلومات حول كيفية الحصول على تشخيص الإصابة باضطراب عاطفي خطير، يمكنك الاتصال بمدير حالتك أو خدمات أعضاء Mercy Care على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879. كما يمكنك الاتصال بخدمات الأزمات والخدمات الإنسانية في Solaris على الرقم 602-845-3594 أو 1-855-832-2866.

عملية الإحالة للحصول على تشخيص الإصابة بمرض عقلي خطير (SMI)

المرض العقلي الخطير (SMI) هو وصف مُستخدم في ولاية أريزونا للأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم إضافي لأن صحتهم العقلية تؤثر على قدرتهم على العمل. ويمكن أن تشمل الخدمات الإضافية المتاحة لأولئك الذين يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) خدمات الإسكان، والمساعدة من المناشدين لحقوق الإنسان، وغير ذلك الكثير. ويمكن لمدير حالتك في الرعاية طويلة الأجل (LTC) مساعدتك في الحصول على هذه الخدمات. وتشمل تشخيصات الإصابة بـ SMI ما يلي:

- الاضطرابات الذهانية
- الاضطرابات ثنائية القطب
- اضطرابات الوسواس القهري
- الاضطراب الاكتئابي
- الاضطرابات المزاجية
- اضطراب القلق
- اضطراب ما بعد الصدمة
- الاضطرابات في الشخصية
- الاضطراب الفصامي

لكي تكون مؤهلاً للحصول على خدمات SMI، يجب أن يكون لدى الشخص حالة مؤهلة لخدمات SMI وقصور وظائف ناتج عن هذه الحالة. ويُطلب من مقدمي الخدمات فحص الأفراد بحثاً عن الإصابة المحتملة بـ SMI. ويفحص مديرو حالات الرعاية طويلة الأجل الأعضاء في كل زيارة لتحديد ما إذا كان يجب تقديم تقييم SMI لهم أم لا. وإذا كان للعضو تشخيص SMI مؤهل وصعوبات وظيفية بسبب ذلك التشخيص، سيُقدم تقييم SMI له. ويمكن للعضو أو المسؤول عن الرعاية الصحية الطلب من مدير الحالة إحالة العضو إلى تقييم SMI. إذا طلبت المستشفى إجراء تقييم، فسيتم اعتباره إحالة عاجلة وسيخرج مقدم الخدمات المتعاقد في غضون 24 ساعة لإجراء التقييم.

يجب ألا يقل عمر الأعضاء عن 17 عامًا ونصف ليحصلوا على تقييم الإصابة بـ SMI. ويجب إكمال تقييمات SMI في غضون 7 أيام عمل من طلب إحالة تحديد الإصابة بـ SMI. ويرسل مقدمو الخدمات بعد ذلك حزم تقييم SMI إلى الكيان المحدد لاتخاذ القرار النهائي بشأن الإصابة بـ SMI أم لا. وسيُرسل إشعار كتابي للأعضاء بقرار تحديد الإصابة بـ SMI أم لا في غضون ثلاثة أيام عمل من التقييم الأولي. وسيتضمن الإشعار الكتابي معلومات حول حق العضو في تقديم استئناف بخصوص القرار. اتصل بمدير حالتك للحصول على مزيد من المعلومات.

خدمات الصحة السلوكية

يمكن لخدمات الصحة السلوكية مساعدتك في المشكلات الشخصية التي قد تؤثر عليك وعلى عائلتك. وقد ترجع بعض المشكلات إلى الاكتئاب أو القلق أو تعاطي المخدرات أو إدمان الكحول. ويمكن أن تُقدم بعض الخدمات في منزلك، أو دار التمريض، أو مرفق المساعدة في المعيشة. ويتوفر لدى Mercy Care منسق صحة سلوكية يساعد مديرو الحالات في ترتيب خدمات الصحة السلوكية المطلوبة للأعضاء.

تشمل خدمات الصحة السلوكية المشمولة بالتغطية ما يلي:

- إدارة السلوك (الرعاية الشخصية ودعم العائلة والتدريب على الرعاية المنزلية ودعم الأقران)
- خدمات إدارة حالة الصحة السلوكية (بقيود)
- خدمات التمريض للصحة السلوكية
- خدمات الأزمات
- رعاية الصحة السلوكية الطارئة
- نقل الحالات الطارئة وغير الطارئة
- التقييم والتقدير

- العلاج الفردي والجماعي والأسري والمشورة
- خدمات المرضى الداخليين في المستشفى
- خدمات المعامل والأشعة لتنظيم الدواء النفسي وتشخيصه
- مرافق الطب النفسي للمرضى الداخليين خارج المستشفى
- العلاج بمساعدة الدواء (MAT)
- الرعاية الجزئية (البرامج الإشرافية اليومية والبرامج اليومية 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 (بقيود)
- المرفق الانتقالي لعلاج تعاطي المخدرات
- الفحص
- الرعاية العلاجية البديلة

كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية

لست بحاجة إلى إحالة من طبيبك للحصول على خدمات الصحة السلوكية. اتصل بمدير حالتك لمناقشة خدمات الصحة السلوكية التي تحتاج إليها وسيساعدك في تلقي تلك الخدمات. واتصل بخدمات الأعضاء إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل للذهاب إلى موعد ما.

طوارئ الصحة السلوكية

إذا كنت تعتقد أنك قد تؤذي نفسك أو شخصًا آخر، فاتصل على الرقم **911**. أو يمكنك أيضًا الاتصال بخط الأزمات لدينا على الرقم **988** إذا شعرت بالإرهاق وكان من الصعب التعامل مع الأشياء المسببة للتوتر في حياتك.

إذا كنت تعتقد أنك قد تؤذي نفسك أو شخصًا آخرًا أو إذا كانت تراودك أفكار انتحارية، فاتصل على الرقم **911**. أو يمكنك أيضًا الاتصال بخط الأزمات لدينا على الرقم **988** إذا شعرت بالإرهاق وكان من الصعب التعامل مع الأشياء المسببة للتوتر في حياتك.

خطوط الأزمات الوطنية والتابعة للولاية:

- الخط الساخن الوطني لمكافحة الانتحار: اتصل على الرقم **988**
- خط أزمات الصحة السلوكية في أريزونا: **1-844-534-4673** أو **602-274-3360** TTY: **1-844-534-HOPE** أو **1-800-327-9254** أو أرسل كلمة **HOPE** برسالة نصية إلى الرقم **(4HOPE 44673)**
- مقاطعات Yuma و قبيلة **1-866-495-6735** (San Carlos Apache)
- مجتمعا Gila River و Ak-Ching الهنديان: **1-800-259-3449**
- مجتمع Salt River Pima Maricopa الهندي: **1-855-331-6432**
- شعب Tohono O'odham: **1-844-423-8759**
- قبيلة Pascua Yaqui: مدينة **520-591-7206**؛ مدينة **480-736-4943** Guadalupe
- قبيلة White Mountain Apache: **928-338-4811**
- شعب Ft. McDowell Yavapai: **480-461-8888**
- شعب Tohono O'odham في مقاطعة **480-461-8888** San Lucy
- شعب Navajo: **928-551-0508**
- خط الأزمات للمحاربين القدامى: **1-800-273-8255**، اضغط على **1**
- الخط الوطني للرسائل النصية خلال الأزمات: أرسل كلمة **HOME** برسالة نصية إلى الرقم **741741** بشأن أي نوع من الأزمات. <http://www.crisistextline.org>

الخطوط الساخنة: يوفر أخصائيو الخط الساخن دعم الأقران للمتصلين الذين لا يحتاجون إلا إلى الحديث مع شخص و/أو يحتاجون إلى المساعدة في إيجاد خدمات الدعم المجتمعي. الخط الساخن هو خدمة هاتفية سرية ومجانية يعمل بها أقران تعاملوا بأنفسهم مع مشكلات تتعلق بالصحة السلوكية. ويمكن لموظفي الخط الساخن التعامل مع الحالات الصحية السلوكية لأن العديد منهم سبق لهم المرور بتجارب مشابهة.

- تتوفر خدمات شمال أريزونا على مدار 7 أيام/أسبوعيًا من الساعة 4:30 إلى 10:30 مساءً: **1-888-404-5530**
- تتوفر خدمات وسط أريزونا/مقاطعة Maricopa على مدار 24 ساعة يوميًا/7 أيام أسبوعيًا: **602-347-1100**

- تتوفر خدمات جنوب أريزونا على مدار 7 أيام/أسبوعيًا من الساعة 8 صباحًا حتى 10 مساءً (ساعات العمل في العطلات من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً).
- مقاطعة **520-770-9909** Pima
- مقاطعات Cochise، Graham، Greenlee، La Paz، Pinal، و Santa Cruz، و **844-733-9912** Yuma

موارد التوعية بالصحة السلوكية

تضم ولاية أريزونا عددًا من مجموعات ومصادر التوعية والتي تتوفر لمساعدتك في مجموعة من احتياجات الصحة السلوكية. وتضم هذه المجموعات والموارد:

- **1-800-782-6400** أو Arizona Coalition Against Sexual and Domestic Violence: **602-279-2900**
- مركز Arizona لقانون الإعاقة، موقع **602-274-6287** Phoenix أو **1-800-927-2260**
- Arizona Center for Disability Law، موقع **520-327-9547** Tucson أو **1-800-922-1447**
- Childhelp National Child Abuse Hotline: **1-800-422-4453**
- Mental Health America of Arizona: **602-576-4828**
- National Alliance on Mental Illness (NAMI): **602-244-8166**
- National Alliance on Mental Illness في جنوب أريزونا: **520-622-5582**
- National Alliance on Mental Illness في Payson (مقاطعة Gila): **928-301-9140**
- National Alliance on Mental Illness في مقاطعة Pinal: **520-414-7173**
- الخط الساخن الوطني للعنف الأسري: **1-800-799-7233**

نهج ولاية أريزونا في توفير خدمات الصحة السلوكية

تُقدّم جميع خدمات الصحة السلوكية وفقًا لمبادئ النظام التالية. ويدعم AHCCCS إدارة نظام توفير الصحة السلوكية الذي يتوافق مع قيم AHCCCS ومبادئه وأهدافه هي:

1. الحصول على الرعاية في الوقت المناسب،
2. الخدمات المناسبة ثقافيًا ولغويًا،
3. الترويج للممارسات المستندة إلى الدليل من خلال الابتكار،
4. توقع تحسين الجودة المستمر،
5. مشاركة العضو وأعضاء العائلة في جميع مستويات النظام،
6. التعاون مع المجتمع الأكبر.

المبادئ الاثني عشر (12) لتقديم الخدمات للأطفال

1. التعاون مع الطفل والعائلة:
 - a. بعد التعامل باحترام والتعاون والنشط مع الطفل ووالديه الركن الأساسي لتحقيق نتائج صحة سلوكية إيجابية،
 - b. يُعامل الوالدين والأطفال كشركاء في عملية التقييم والتخطيط وتقديم خدمات الصحة السلوكية وتقييمها وتؤخذ تفضيلاتهم على محمل الجد.
2. النتائج العملية:
 - a. تُصمّم خدمات الصحة السلوكية وتُنفَّذ لمساعدة الأطفال في تحقيق النجاح في المدرسة والعيش مع عائلاتهم وتجنب الجنوح وأن يكونوا بالغين على مستوى من الثبات والإنتاجية،
 - b. يساعد تنفيذ خطة خدمات الصحة السلوكية على استقرار حالة الطفل وتقليل مخاطر السلامة.
3. التعاون مع الآخرين:
 - a. عندما يتوفر للأطفال أكثر من وكالة وأكثر من نظام للخدمة، يُوضَع تقييم مشترك وتُنفَّذ خطة خدمات صحة سلوكية موضوعة بصورة مشتركة بشكل تعاوني،
 - b. تضع الفرق التي تركز على العميل خططًا للخدمات وتقدمها،
 - c. يضم فريق الطفل الطفل نفسه والوالدين والوالدين بالتبني، وأي فرد يكون مهمًا في حياة الطفل والذي يُدعى للمشاركة من الطفل أو الوالدين. ويشتمل الفريق أيضًا على جميع الأشخاص الآخرين اللازمين لوضع خطة فعالة، بما في ذلك، حسبما يكون مناسبًا، معلم الطفل والأخصائي الاجتماعي لقسم سلامة الطفل (DCS) و/أو قسم الإعاقة التنموية (DDD) والمشرّف الاجتماعي للطفل،

d. الفريق:

- 1) وضع تقييم مشترك لمواطن القوة والاحتياجات للطفل والعائلة،
- 2) وضع خطة خدمة فردية،
- 3) مراقبة تنفيذ الخطة،
- 4) إجراء تعديلات في الخطة في حال عدم نجاحها.

4. الخدمات التي يمكن الحصول عليها:

- a. يتمتع الأطفال بإمكانية الوصول إلى مجموعة شاملة من خدمات الصحة السلوكية الكافية لضمان تلقيهم للعلاج اللازم،
- b. تتوفر إدارة الحالة حسب الضرورة،
- c. تحدد خطط خدمات الصحة السلوكية احتياجات الوالدين والطفل من خدمات النقل للوصول إلى خدمات الصحة السلوكية وكيف ستقدم المساعدة في عملية النقل،
- d. توضع خدمات الصحة السلوكية أو تخضع للتعديل عند الحاجة إليها ولكنها غير متوافرة.

5. أفضل الممارسات:

- a. تُقدّم خدمات الصحة السلوكية من أفراد أكفاء مختصين ومدربين وخاضعين للإشراف،
- b. تُقدّم خدمات الصحة السلوكية وفقاً للمبادئ التوجيهية التي تتضمن "أفضل الممارسات" القائمة على الأدلة،
- c. تحدد 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 العائلة أو الكوارث الطبيعية) والسلوك الجنسي المعادي والسلوكيات المسيئة والخطيرة. ويجب أن تتعامل خطط الخدمة أيضاً مع الحاجة إلى الاستقرار وتعزيز الديمومة في حياة الأعضاء، وخاصة أعضاء فئة رعاية التبني،
- d. تُقدّم خدمات الصحة السلوكية باستمرار وتخضع للتعديل إذا تبين عدم فعاليتها في تحقيق النتائج المبتغاة.

6. المكان الأنسب:

- a. تُقدّم خدمات الصحة السلوكية للأطفال في منزلهم ومجتمعهم إلى أقصى حد ممكن،
- b. تُقدم خدمات الصحة السلوكية في المكان الأكثر تكاملاً المناسب لاحتياجات الطفل. وعند تقديمها في مكان سكني، يراعى في المكان أن يكون أكثر تكاملاً ومشابه إلى حد كبير لمكان المنزل المناسب لاحتياجات الطفل.

7. الأطر الزمنية:

- a. يخضع الأطفال الذين يُصنّفون بأنهم بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية للتقييم وتُقدّم لهم الخدمات فوراً.

8. الخدمات المصممة خصيصاً للطفل والعائلة:

- a. تفرض نقاط القوة الفريدة للطفل واحتياجاته هو وعائلته، نوع خدمات الصحة السلوكية المقدّمة ومجموعتها وقوتها،
- b. يتم تشجيع الآباء والأمهات والأطفال ومساعدتهم على التعبير عن نقاط قوتهم واحتياجاتهم والأهداف التي يسعون إليها وما الخدمات التي يعتقدون أنها مطلوبة لتحقيق هذه الأهداف.

9. الاستقرار:

- a. تسعى خطط خدمات الصحة السلوكية لتقليص عمليات إعادة التسيّن المتعددة،
- b. تحدد خطط الخدمات ما إذا كان عضو الفئة مُعرّضاً لخطر اضطراب إعادة التسيّن، وإذا كان الأمر كذلك، فإنها تحدد الخطوات اللازمة لتقليل الخطر أو القضاء عليه،
- c. تتوقع خطط خدمات الصحة السلوكية الأزمات التي قد تطرأ وتتضمن الاستراتيجيات الخاصة والخدمات التي سيتم اعتمادها إذا تطورت الأزمة،
- d. للتعامل مع الأزمات، يستخدم نظام الصحة السلوكية جميع خدمات الصحة السلوكية المناسبة لمساعدة الأطفال في البقاء بالمنزل وتقليل اضطرابات إعادة التسيّن إلى أدنى حد ممكن وتجنب الاستعانة غير المناسبة بالشرطة ونظام العدالة الجنائية،
- e. تتوقع خطط خدمات الصحة السلوكية وتخطط بصورة مناسبة للمراحل الانتقالية في حياة الأطفال، بما في ذلك عمليات الانتقال إلى مدارس جديدة وأماكن جديدة وعمليات الانتقال إلى خدمات البالغين.

10. احترام التراث الثقافي الفريد للطفل والعائلة:

- a. تُقدّم خدمات الصحة السلوكية بطريقة تحترم التراث والتقاليد الثقافية للطفل والعائلة،
- b. تُقدّم الخدمات باللغة الإسبانية للأطفال والوالدين الذين تكون لغتهم الأساسية هي الإسبانية.

11. الاستقلالية:

- a. تشمل خدمات الصحة السلوكية الدعم والتدريب للآباء والأمهات في تلبية احتياجات طفلهم من الصحة السلوكية والدعم والتدريب للأطفال في الإدارة الذاتية،
- b. 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:

- a. 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 الفرد 14 بدون أي حكم أو تقييم وبكثير من الحلم والتعاطف.

2. يختار الأفراد المتعاقدون الخدمات ويتم إشراكهم في قرارات البرنامج وجهود تطويره - الفرد المعافي له خيار وصوت. وقد أصبح حقهم في تقرير مصيرهم في تسيير الخدمات قرارات البرنامج وجهود تطويره خيارًا ممكنًا، جزئيًا، وذلك بفضل الديناميكيات المستمرة للتعلم والمناقشة والتقييم، وبالتالي إيجاد "مستهلك واعي" وتوفير مجموعة واسعة من الخيارات التي يمكن المفاضلة بينها والاختيار منها. وينبغي إشراك الأشخاص المعافين في كل مستوى من مستويات النظام، بداية من الإدارة إلى تقديم الخدمات.

3. التركيز على الفرد كشخص كامل، مع تضمين أشكال الدعم الطبيعي و/أو تطويره - ويُنظر إلى الفرد الذي في طريقه إلى التعافي على أنه ليس أقل من كائن كامل: قادر وكفاء تُحترم آرائه واختياراته. وبالتالي، يكون التركيز منصبًا على تمكين أكبر قدر ممكن من الاستقلالية ونمط الحياة الأكثر طبيعية وشمولًا. وهذا يشمل الحصول على الدعم من القنوات الطبيعية والنظم الاجتماعية والعرفية للفرد والمجتمع والمشاركة فيه.

4. تمكين الأفراد لاتخاذ خطوات باتجاه الاستقلالية والسماح لهم بالمجازفة من دون الخوف من الفشل – يجد الفرد المعافي الاستقلالية في الاستكشاف والتجريب والتقييم والتأمل والتصرف. ويتم الحفاظ على جو عام يعزز اتخاذ خطوات نحو الاستقلالية في مكان يقدر قيمة الأمن والمخاطر باعتبارها مكوّنين معززين للنمو ويشجع على ذلك أيضًا.

5. الاندماج في المجتمع والتعاون والمشاركة فيه حسب اختيار الفرد - الفرد المعافي هو عضو يحظى بالتقدير من المجتمع بل ويساهم فيه، وبالتالي فهو جدير بالمجتمع ومفيد له. وتؤكد عمليتنا الاندماج والمشاركة هاتان على دور المرء باعتباره جزءًا حيويًا من المجتمع، حيث إن ديناميكية المجتمع لا تنفصل 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. وتزيد التحالفات المبنية على الشغف والتي تركز على الوصول بالتعافي إلى أعلى مستوياته من الثقة بالنفس وتعزز من فهم جميع المشاركين وتقود إلى إنشاء بروتوكولات ونتائج مثالية.
7. الأفراد المعافون يعرّفون 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. والأفراد في مرحلة التعافي هم أعلم الناس بحالهم وبتحديد أهدافهم الخاصة والنتائج المطلوبة.
8. الخدمات التي تلبى الاحتياجات والمرنة والقائمة على مواطن القوة المنعكسة في تفضيلات الفرد الثقافية - يمكن للفرد المعافي توقع الحصول على خدمات تلبى الاحتياجات ومناسبة ومرنة واستحقاقها، يمكن الوصول إليها وتكون متوفرة وموثوقة ومسؤولة وحساسة تجاه الأعراف والقيم الثقافية. ويكون الفرد في مرحلة التعافي هو مصدر قوة نفسه وصموده. ويعمل الأشخاص الذين يمثلون وسائل الدعم والميسرين على تحديد الخدمة اللازمة واستكشافها وتقديمها 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. والشخص المعافي يتمتع بطاقة وإمكانات غير محدودة.

العيادات التخصصية متعددة التخصصات

تعاقدت Mercy Care مع عدة عيادات تخصصية متعددة التخصصات لتلبية متطلبات الرعاية الصحية الفريدة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم رعاية أولية ومتخصصة في مكان واحد. وتوفر العيادات رعاية متخصصة وكاملة للأطفال. وتشمل مجموعة التخصصات المتاحة ما يلي: طب الأسرة والعلاج الطبيعي والوظيفي والنطق والسمعيات والجراحة التجميلية وجراحة العظام والأعصاب.

اسم العيادة	مجالات التخصص
عيادة المجموعة الطبية بالمنطقة (District Medical Group, DMG) 3141 N. 3rd Ave. Phoenix, AZ 85013 602-914-1520 1-855-598-1871	السمعيات وأمراض القلب والغدد الصماء والأنف والأذن والحنجرة 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 وطب 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 التوسكية للأطفال وجراحة الأطفال والطب الطبيعي والجراحة التجميلية وأمراض الرئة وأمراض الروماتيزم وطب المسالك البولية

اسم العيادة	مجالات التخصص
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)، طب الغدد الصماء لدى الأطفال، وأمراض الجهاز الهضمي للأطفال، وأمراض الكلى للأطفال، وجراحة عظام الأطفال، والعلاج الطبيعي، وعلاج النطق واللغة، وجراحة المسالك البولية للأطفال، والكراسي المتحركة/ المقاعد

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

خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)

ما هي CRS؟

خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS) هو تشخيص يُطلق على بعض أعضاء AHCCCS الذين لديهم ظروف صحية مؤهلة. ويمكن للأعضاء الذين تم تشخيص حالتهم بأنهم بحاجة إلى CRS الحصول على نفس خدمات AHCCCS المشمولة بالتغطية التي يحصل عليها غير أعضاء CRS AHCCCS، ويمكنهم الحصول على الرعاية في المجتمع، أو في العيادات التي تسمى العيادات التخصصية متعددة التخصصات (MSIC). وتجمع العيادات التخصصية متعددة التخصصات العديد من مقدمي الخدمات المتخصصين معًا في مكان واحد. وستساعد خطتك الصحية العضو المشخص بحاجته إلى CRS في تنسيق رعاية ومتابعة أوثق للتأكد من تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة.

تُحدد أهلية الحصول على تشخيص الحاجة إلى CRS من قسم خدمات أعضاء AHCCCS (DMS). ومع ذلك، فإن أعضاء ALTCS لديهم بالفعل جميع الخدمات والميزات المرتبطة بـ CRS، بما في ذلك ALTCS الخاصة بهم، ولذلك لا يحتاجون إلى تشخيص الحاجة إلى CRS.

من يكون مؤهلاً لتشخيص الحاجة إلى CRS؟

قد يكون أعضاء AHCCCS مؤهلين للحصول على تشخيص الحاجة إلى CRS عندما يكونون:

- دون سن 21 عامًا؛
- لديهم حالة طبية مؤهلة للحصول على CRS.

يجب أن تكون الحالة الطبية:

- تتطلب علاجًا فعالًا،
- يرى DMS AHCCCS أنها تلي المعايير على النحو المحدد في R9-22-1301-1305.

يمكن لأي شخص ملء طلب CRS، بما في ذلك أحد أفراد العائلة أو الطبيب أو ممثل الخطة الصحية. وللتقدم بطلب للحصول على تشخيص الحاجة إلى CRS، ينبغي إرسال ما يلي عبر البريد أو الفاكس:

- طلب CRS مكتمل؛
- الوثائق الطبية التي تدعم أن مُقدّم الطلب لديه حالة مؤهلة للحصول على CRS والتي تتطلب علاجًا فعالًا.

ستوفر Mercy Care الرعاية الطبية اللازمة للخدمات الصحية الجسدية والسلوكية والرعاية للحالة التي بحاجة إلى CRS.

www.MercyCareAZ.org

Member Services **602-263-3000** or **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**) Monday- Friday, 7 a.m. to 6 p.m. 62

مجلس أعضاء ALTCS (AMC)

لدى Mercy Care مجلس لأعضاء ALTCS (AMC) ويتكون المجلس من أعضاء ALTCS وأفراد العائلة وممثلي الأعضاء ومقدمي الخدمات وشركاء مجتمعين أو مجموعات مناصرة من المهتمين، مثلك تمامًا، بالرعاية الصحية والراغبين في جعل الرعاية الصحية Mercy Care أفضل. ويتطوع أعضاء المجلس لخدمة المجلس لمدة ثلاث (3) سنوات. ويمكن اختيار أعضاء جدد للمجلس كل عام. ويُسدي AMC المشورة إلى Mercy Care فيما يتعلق بالمسائل المهمة للأعضاء وأفراد العائلة. وإذا لم تكن عضوًا في المجلس، فما يزال بإمكانك اقتراح تغييرات في السياسات والخدمات من خلال الاتصال بخدمات الأعضاء. ويمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

مجالس الأعضاء الإضافية

هل تريد العمل لدى لجان Mercy Care الإضافية؟ باب التوظيف مفتوح! نبحث عن الأعضاء والأقران والشباب وأفراد العائلات وأصحاب المصالح المجتمعيين المهتمين بالأمر. ويمكنك الاختيار من بين العديد من اللجان المختلفة. ويؤدي جميع أعضاء اللجان دورًا مهمًا في توجيه كيفية خدمتنا للمجتمع وكيفية تقديمنا للرعاية. وستساعدنا أيضًا في التوصل إلى وسائل لتحسين الخدمات التي نقدمها لأعضائنا. وإذا كنت مهتمًا بالانضمام إلى أحد مجالسنا، يمكنك التواصل مع خدمات الأعضاء بالاتصال على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879**.

لجنة الحوكمة

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

لجنة دعم العضو

تؤدي دور الممثل الذي ينوب عن العضو الذي يحصل على خدمات بدنية و/أو خدمات الصحة السلوكية. وهي لجنة لمناقشة إمكانية الحصول على الخدمات وتقييم احتياجات البرنامج من وجهة نظر العضو.

الخدمات المناسبة ثقافيًا ولغويًا / الكفاءة الثقافية

تتأكد من استيفاء معايير الخدمات المناسبة ثقافيًا ولغويًا (CLAS). وتحدد استراتيجيات التوعية لتعزيز إمكانية الوصول للخدمات للسكان المعرضين للخطر.

مجلس القيادات الشبابية

يجمع 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 الخدمات الصحية السلوكية للأطفال المشاركين في رعاية الأطفال و/أو الذين تم تبنيهم

إذا كنت مهتمًا بالانضمام إلى لجنة من لجان أو مجلس من مجالس Mercy Care، فيرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني OIFATeam@MercyCareAZ.org. ويمكنك أيضًا مراسلة 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 تتمكن من التأكد من حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها. قد تتطلب هذه الخدمات موافقة من Mercy Care قبل تنفيذها، وهو ما يعرف باسم "الموافقة المسبقة". وقد توجد أوقات لا يتوفر فيها لدى Mercy Care مُقدّم خدمات يستطيع علاج حالتك أو على مسافة معقولة من منزلك. وعند حدوث ذلك، تشمل التغطية الخدمات من خارج الشبكة إذا حصلت على موافقة مسبقة.

إليك كيفية إجراء ذلك:

سيرسل طبيبك طلبًا إلى Mercy Care يشرح فيه حالتك والإجراءات التي يرغب في اتخاذها. وإذا تمت الموافقة على الطلب، فسنخبر طبيبك بذلك. أما إذا رُفض طلبك، فستتلقى إخطارًا كتابيًا (يسمى إشعار قرار المزايا السلبي) في غضون 14 يومًا تقويميًا. يخبرك أن الطلب مرفوض وما يجب عليك فعله بعد ذلك. وإذا كان الطلب عاجلاً، فستتلقى إخطارًا كتابيًا (إشعار قرار المزايا السلبي) في موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد استلام Mercy Care لطلب الموافقة المسبقة. وتوجد أوقات قد تحتاج Mercy Care فيها إلى وقت إضافي لمراجعة طلبك. وإذا كانت هناك حاجة إلى التمديد، فسترسل لك Mercy Care إشعارًا بالبريد. ويمكن أن تصل فترة التمديدات حتى 14 يومًا. وإذا طلبنا تمديدًا، يمكنك تقديم شكوى (فيما يعرف أيضًا باسم "تظلم الأعضاء"). وسيوضح لك الخطاب حقوقك وكيف يمكنك تقديم شكوى.

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

كيف تحدد Mercy Care الضرورة الملحة للطلبات:

الطلب الروتيني - يخضع الطلب الروتيني للحصول على خدمة ما للمراجعة خلال 14 يومًا. وسنرسل إليك إخطارًا كتابيًا (إشعار قرار المزايا السلبي) في غضون 14 يومًا تقويميًا إذا رُفض الطلب. وسيخبرك الإشعار بما يجب عليك فعله بعد ذلك.

الطلب العاجل - يعتقد طبيبك أن حالتك ليست مهددة للحياة، ولكن ينبغي التعامل معها بسرعة للتأكد من أنها لا تتدهور. وإذا بدت السجلات الطبية أو الخدمات المطلوبة عاجلة بالنسبة للمراجع الطبي لدى Mercy Care، فسنعمل على تعجيل العملية القياسية. وستتلقى إخطارًا كتابيًا (يُعرف باسم إخطار قرار المزايا السلبي) خلال فترة لا تتجاوز 72 ساعة من بعد تلقي طلب الحصول على موافقة إذا رُفض الطلب. وسيوضح هذا الخطاب ما يجب فعله بعد ذلك.

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

إذا طلبنا تمديدًا أو غيرنا مستوى الضرورة الملحة لطلبك، فيحق لك تقديم ما يُعرف باسم تظلم الأعضاء (انظر "تظلمات الأعضاء" في هذا الكتيب). ويُرجى إرسال طلب تظلمات الأعضاء إلى العنوان:

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

كيف نتخذ قرارنا بشأن طلبك؟

نقدّم قائمة بالخدمات التي تتطلب موافقة مسبقة على موقعنا الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. وإذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية اتخاذ هذه القرارات، فاتصل بخدمات الأعضاء. ويمكنهم تزويدك بقائمة المعايير التي تستخدمها Mercy Care لاتخاذ هذه القرارات.

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

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

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

حرية الاختيار من بين مقدمي الخدمات

على الرغم من أن Mercy Care تعينك إلى PCP، إلا أنه لديك الحرية في اختيار مُقدّم خدماتك إذا كانت Mercy Care هي تأمينك الأساسي. ويجب أن تختار دائمًا مقدم خدمات ضمن شبكة Mercy Care يقبل مرضى جدد. وإذا لم تعمل مع مُقدّم خدمات داخل الشبكة، فقد تضطر إلى دفع تكلفة الخدمات التي تحصل عليها من مُقدّم خدمات خارج شبكة Mercy Care. وقد تضطر إلى دفع تكلفة الخدمات غير المشمولة بالتغطية. وقد تتضمن أمثلة الخدمات غير المشمولة بالتغطية ما يلي:

1. خدمة لم يقدمها أو يوافق عليها مُقدّم الخدمات الذي تتعامل معه
2. خدمة غير مدرجة بأنها خدمة مشمولة بالتغطية في هذا الكتيب
3. خدمة تحصل عليها من مقدم خدمة خارج شبكة مقدمي الخدمات دون إحالة أو موافقة من Mercy Care.

إذا كان لديك تأمين طبي آخر غير تأمين Mercy Care، وهذا التأمين هو تأمينك الأساسي، فيجب عليك اتباع توجيهات هذا التأمين.

تقاسم التكلفة

لا يخضع الأشخاص المسجلين في ALTCS لدفع مبالغ المشاركة في الدفع مقابل خدمات ALTCS. ومع، قد تضطر بصفقتك عضو في ALTCS إلى المساهمة في تكاليف رعايتك.

ما التكاليف التي قد يتعين عليك دفعها؟

حصة من التكلفة و/أو مصاريف الغرفة والإقامة الكاملة

يُحظر على AHCCCS تغطية تكلفة الغرفة والإقامة الكاملة للخدمات البديلة المنزلية والمجتمعية (HCBS). ولهذا السبب، يجب أن تدفع أنت أو أحد أفراد عائلتك جزءًا من تكاليف حالة الرعاية هذه. وسيقرر AHCCCS حصتك من التكلفة (SOC) حسب دخلك ونفقات معينة. وسيُرسل لك إشعارًا يخبرك بالمبلغ إذا قرر أنه توجد تكلفة ستتحملها. وإذا كنت تعيش في دار ترميز، فسُحَصّل دار التمريض حصتك من التكلفة منك كل شهر. أما إذا كنت تعيش في مسكن إقامة بديل أو مرفق مساعدة في المعيشة، فسيتعين عليك دفع تكلفة "الغرفة والإقامة الكاملة" إلى المرفق كل شهر. وقد تسدد أيضًا حصة من التكلفة التي حددها AHCCCS. وإذا كنت تتلقى الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) أو تعيش في منزل أو مرفق مساعدة في المعيشة وقرر AHCCCS أن عليك سداد حصة في التكلفة، فإن Mercy Care سُحَصّل الأموال منك أو من ممثلك.

متى يجب عليك الدفع مقابل الخدمات؟

- إذا تلقيت خدمات غير مشمولة بالتغطية أو بدون موافقة Mercy Care، قد يتعين عليك دفع تكاليفها.
- تحدث إلى طبيبك حول خيارات الدفع قبل الحصول على أي خدمات رعاية صحية غير مشمولة بالتغطية.
- إذا طلبت خدمة غير مشمولة بالتغطية ووقعت تصريحًا توافق بموجبه على سداد تكاليفها، فأنت ملزم بدفع تلك التكاليف.
- إذا دفعت تكاليف خدمة قد طلبها مُقدّم الخدمات الذي تتعامل معه، فقد لا تتمكن من رد المبلغ لك.

ما الذي عليك فعله إذا تمت محاسبتك على خدمة ما؟

إذا استلمت فاتورة لخدمة مشمولة بالتغطية:

- لا تدفع الفاتورة بنفسك.**
- اتصل بمقدم الخدمة فورًا.
- قدّم جميع 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 لمُقدّم الخدمات، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على المساعدة.
- أحيانًا قد تكون مؤهلاً لمزايا مشمولة بالتغطية تعود إلى التاريخ الذي قدمت فيه طلبًا للانضمام إلى AHCCCS. وإذا كنت قد دفعت بالفعل تكاليف الخدمات خلال هذا الوقت، فإنه يجب عليك أن تطلب أولاً من مُقدّم الخدمة إرسال فاتورة إلى Mercy Care. ثم اطلب منه أن يسدّد لك المبلغ. وإذا رفض رد المبلغ لك وإرسال فاتورة إلى Mercy Care، عندئذ:
 - أرسل إيصالاتك المدفوعة إلى خدمات الأعضاء.
 - أضف ملاحظة مفصلة تشرح فيها سبب دفعك لتكاليف هذه الخدمات.
 - يجب أن تتسلم Mercy Care الإيصالات خلال 150 يومًا من تاريخ تلقيك للخدمة.
 - يجب ألا تدفع تكاليف الخدمات المشمولة بالتغطية أو الأدوية بعد انضمامك إلى Mercy Care.

التأمين الصحي الآخر

إذا كان لديك تأمين صحي آخر، فإليك بعض الأمور المهمة التي يجب أن تعرفها.

1. قدّم دائمًا معلومات تأمينك الصحي الآخر بالإضافة إلى معلومات Mercy Care إلى الصيدليات والأطباء والمستشفيات.
2. يسدّد تأمينك الصحي الآخر نفقات رعايتك الصحية أولاً. وبعد أن يسددها، ستدفع Mercy Care حصتها منها. اتصل بخدمات الأعضاء لتزويد Mercy Care باسم مُقدّم خدمات التأمين الأساسي وعنوانه ورقم هاتفه.

إذا تعرضت لحادث وتلقيت علاجًا لإصابتك، عليك تبليغ مدير حالتك بذلك.

المشاركة في الدفع والتأمين المشترك والمبالغ المخصصة ببرنامج Medicare

المشاركة في الدفع والمبالغ المخصصة للمستفيدين المؤهلين من Medicare (QMB)

إذا كان دخلك ومواردك ضمن حدود معينة، فقد تتمكن من الدخول في برنامج يسمى المستفيدين المؤهلين من Medicare (QMB) بالإضافة إلى ALTCS. وقد يحصل أعضاء QMB على جميع خدمات ALTCS بالإضافة إلى خدمات الجزئين A و B من Medicare. وقد يحصلوا أيضًا على خدمات Medicare غير المشمولة بتغطية ALTCS. ويدفع AHCCCS قسط الجزء B من Medicare كل شهر لأعضاء QMB.

إذا كنت مشتركًا في برنامج Medicare أو QMB أو Medicare HMO، فسيُدفعون تكاليف خدماتك أولاً.

إذا كنت مستحقًا لخدمات AHCCCS المشمولة بالتغطية والجزئين A و B من Medicare، عندئذ:

- تتكفل Mercy Care بالمشاركة في تكلفة الخدمات المشمولة بتغطية AHCCCS وبعض خدمات Medicare التي لا تشملها تغطية AHCCCS.
- ستدفع Mercy Care حصتك من التأمين المشترك أو المبلغ المخصص أو مبلغ المشاركة في الدفع إلى طبيبك. **لا تدفع مبالغ المشاركة في الدفع بنفسك.** واطلب من PCP الذي تتعامل معه إرسال الفاتورة إلى Mercy Care بقيمة مبلغ المشاركة في الدفع.

إذا كنت من المستفيدين من Medicare:

- ستكون مسؤولاً عن مبالغ المشاركة في الدفع للصيدلية نظير خدمات الجزء D من برنامج Medicare.

إذا كنت عضوًا في QMB:

- قد تدفع Mercy Care تكاليف الخدمات التي لا تشملها تغطية AHCCCS أو التي قدمها لك مُقدّم خدمات ليس جزءًا من شبكتنا.

عدا حالات الطوارئ، إذا اخترت أن تذهب إلى مُقدّم خدمات ليس من ضمن الأطباء المعتمدين من Mercy Care المدرجة أسمائهم في دليل مقدمي الخدمات لديك أو ليس من ضمن Medicare HMO:

- ستكون مسؤولاً عن دفع مبلغ التأمين المشترك أو المبالغ المخصصة أو مبالغ المشاركة في الدفع ضمن Medicare. ويرجى الاتصال بخدمات الأعضاء إذا كان لديك أي أسئلة.

الأعضاء ذوو الأهلية المزدوجة: دفع تكاليف الأدوية

لا تشمل تغطية برنامج Medicaid الأدوية المؤهلة لأن تشملها التغطية بموجب خطط الجزء D من برنامج Medicare. ولا يدفع برنامج Medicaid مبالغ المشاركة في الدفع أو المبالغ المخصصة أو تقاسم التكلفة من Medicare لأدوية الجزء D من برنامج Medicare باستثناء للأشخاص المشخصة حالتهم بالإصابة بمرض عقلي خطير. وتشمل تغطية AHCCCS الأدوية التي تُستثنى من التغطية بموجب الجزء D من برنامج Medicare عندما تُعتبر هذه الأدوية المشمولة بالتغطية ضرورية طبيًا. والدواء المستثنى هو دواء غير مؤهل للتغطية بموجب الجزء D من برنامج Medicare. وقد تشمل تغطية AHCCCS بعض الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية (OTC)، راجع لائحة الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية من Mercy Care للحصول على قائمة بالمنتجات المتوفرة على موقعنا الإلكتروني <https://www.mercycareaz.org/members/ltc-formembers/pharmacy> أو اتصل بخدمات الأعضاء لطلب نسخة مطبوعة.

الموافقات

الموافقات الطبية

في بعض الحالات، قد يقرر طبيبك أن حالتك تتطلب خدمات خاصة. ترغب Mercy Care في معرفة هذه الحالات مسبقًا حتى نتتمكن من التأكد من حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها. قد تتطلب هذه الخدمات موافقة من Mercy Care قبل تنفيذها، وهو ما يعرف باسم "الموافقة المسبقة".

إليك كيفية إجراء ذلك:

سيرسل طبيبك طلبًا إلى Mercy Care يشرح فيه حالتك والإجراءات التي يرغب في اتخاذها. وستتلقى إخطارًا كتابيًا (يُسمى إخطار قرار المزايا السلبي) في غضون 14 يومًا تقويميًا يخبرك ما إذا كان الطلب مرفوض أم لا وما عليك فعله بعد ذلك. وإذا كان الطلب عاجلاً، فستتلقى إخطارًا كتابيًا (إشعار قرار المزايا السلبي) خلال فترة لا تتجاوز 72 ساعة من بعد تلقي طلب الحصول على موافقة ما لم يكن التمديد ساريًا. وإذا طلبنا تمديدًا، فإنه يمكنك تقديم تظلم. وسيوضح لك الخطاب حقوقك وكيف يمكنك تقديم شكوى.

إذا كان خطاب إشعار قرار المزايا السلبي لا يعالج مخاوفك تمامًا، فيمكنك التواصل مع الإدارة الطبية لـ AHCCCS على

MedicalManagement@azahcccs.gov.

كيف تحدد Mercy Care الضرورة الملحة للطلبات:

الطلب الروتيني - يخضع الطلب الروتيني للحصول على خدمة ما للمراجعة خلال 14 يومًا. وسنرسل إليك إخطارًا كتابيًا (إشعار قرار المزايا السليبي) في غضون 14 يومًا تقويميًا إذا رُفض الطلب. وسيخبرك الإشعار بما يجب عليك فعله بعد ذلك.

الطلب العاجل - يعتقد طبيبك أن حالتك ليست مهددة للحياة، ولكن ينبغي التعامل معها بسرعة للتأكد من أنها لا تتدهور. وإذا بدت السجلات الطبية أو الخدمات المطلوبة عاجلة بالنسبة للمراجع الطبي لدى Mercy Care، فسنعمل على تعجيل العملية القياسية. وستتلقى إخطارًا كتابيًا (يُعرف باسم إخطار قرار المزايا السليبي) خلال فترة لا تتجاوز 72 ساعة من بعد تلقي طلب الحصول على موافقة إذا رُفض الطلب. وسيوضح هذا الخطاب ما يجب فعله بعد ذلك.

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

إذا طلبنا تمديدًا أو غيرنا مستوى الضرورة الملحة لطلبك، فيحق لك تقديم ما يُعرف باسم تظلم الأعضاء (انظر "تظلمات الأعضاء" في هذا الكتيب). ويُرجى إرسال طلب تظلمات الأعضاء إلى العنوان:

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

كيف نتخذ قرارنا بشأن طلبك؟

نقدّم قائمة بالخدمات التي تتطلب موافقة مسبقة على موقعنا الإلكتروني www.MercyCareAZ.org. وإذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية اتخاذ هذه القرارات، فاتصل بخدمات الأعضاء. ويمكنك تزويدك بقائمة المعايير التي تستخدمها Mercy Care لاتخاذ هذه القرارات.

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

- رفض خدمة ما طلبتها أنت أو طلبها لك طبيبك أو الموافقة عليها بقبول.
- الرفض الكلي أو الجزئي لسداد تكاليف خدمة ما.
- عدم تقديم الخدمات 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 خدمة قائمة أو تعليقها أو إنهاؤها.

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

موافقات الصيدلية

إذا قدّم مُقدّم الخدمات الذي تتعامل معه طلبًا جديدًا للحصول على دواء، فسيتم اتخاذ قرار في موعد لا يتجاوز 24 ساعة منذ تلقينا لطلب الموافقة المسبقة. وإذا كان الطلب يفتقر إلى المعلومات الكافية اللازمة لاتخاذ قرار بشأن الدواء، فسوف ترسل Mercy Care طلبًا للحصول على معلومات إضافية إلى مقدم الخدمات الذي تتعامل معه في موعد لا يتجاوز 24 ساعة منذ تلقينا الطلب. وستصدر Mercy Care قرارًا نهائيًا في موعد لا يتجاوز سبعة أيام عمل من التاريخ الأولي للطلب.

إشعار قرار المزايا السلبي

عند عدم الموافقة على إحدى الخدمات التي تتلقاها بالفعل أو التي طلبتها (رفضها)، فسنرسل إليك وإلى مُقدّم خدماتك إخطارًا كتابيًا يسمى إشعار قرار المزايا السلبي. وتوجد أطر زمنية محددة تتلقى خلالها إشعار قرار المزايا السلبي.

- إذا قدمت أنت أو ممثلك أو مُقدّم الخدمات الذي تتعامل معه طلبًا جديدًا للحصول على خدمة، فستتلقى إشعارًا خلال 14 يومًا تقويميًا (إذا كان الطلب عاجلاً، فستتلقى الإشعار خلال 72 ساعة بعد استلام طلب الموافقة).
- 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.
- إذا طلبت أنت أو ممثلك زيادة في الخدمات المنزلية أو المجتمعية والمعتمدة من مدير حالتك وتم رفض طلبك، فستتبع نفس العملية.

يتيح لك خطاب إشعار قرار المزايا السلبي معرفة:

- الإجراء الذي تم اتخاذه وسببه.
- حَقك في تقديم الاستئناف وكيفية فعل ذلك.
- حَقك في طلب عقد جلسة استماع عادلة مع AHCCCS وكيفية طلب ذلك.
- حَقك في طلب اتخاذ قرار عاجل وكيفية طلب ذلك.
- حَقك في طلب استمرار المزايا التي تحصل عليها خلال عملية الاستئناف وكيفية طلب ذلك ومتى قد تضطر إلى دفع تكاليف الخدمات. لديك أو لممثلك الحق في طلب تمديد الوقت لتزودنا بالمعلومات لمساعدتنا في اتخاذ قرار.
- إذا تلقيت خطاب إشعار قرار مزايا سلبي لا يخبرك بما طلبت أو ما قررناه أو سبب ذلك، فإنه يمكنك أنت أو ممثلك الاتصال بنا. سنراجع هذا الخطاب، وإذا لزم الأمر، سنرسل خطابًا جديدًا نشرح فيه الخدمات والإجراء المتخذ بصورة أفضل.

إذا كنت لا تزال أنت أو ممثلك لا تفهم خطاب إقرار المزايا السلبي، فيحق لك التواصل مع إدارة AHCCCS الطبية على البريد الإلكتروني MedicalManagement@azahcccs.gov.

لديك الحق في تلقي رد من Mercy Care خلال 30 يومًا تقويميًا من طلبك للحصول على نسخة من السجلات. وقد يكون الرد نسخة من السجل أو رفضًا كتابيًا. وستتضمن الرفض الكتابي سبب الرفض ومعلومات حول كيفية طلب مراجعة الرفض. ويمكنك أن تطلب من خدمات الأعضاء إرسال نسخة من قائمة المعايير إليك عبر البريد. وإخبارك بكيفية اتخاذ Mercy Care لهذه القرارات. ويمكنك أيضًا أن تطلب من خدمات الأعضاء إرسال نسخة من قائمة المعايير إليك عبر البريد. ويمكن التواصل مع خدمات أعضاء Mercy Care بالاتصال على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

التظلمات والاستئنافات

الاستئنافات

إذا كنت لا توافق على قرارنا الموضح في خطاب إشعار قرار المزايا السلبي، فيحق لك طلب الاستئناف. والاستئناف هو إجراء رسمي يطلب منا مراجعة الطلب مرة أخرى وتأكيده ما إذا كان قرارنا الأصلي صحيحًا أم لا. وفي أثناء هذا الإجراء، يمكنك تقديم مستندات أو معلومات داعمة إضافية تعتقد أنها ستدعم نتيجة وقرار مختلفين.

يمكنك أنت أو ممثلك أو مُقدّم الخدمات الذي يتصرف بموجب إذنك الكتابي طلب تقديم استئناف إلينا. وإذا احتجت إلى مساعدة في تقديم استئنافك أو كانت لديك إعاقة في السمع أو احتجت إلى مترجم فوري أو كنت ترغب في الحصول على المعلومات بتنسيق أو لغة بديلة، فيرجى 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). وإذا قررت تقديم طلب استئناف، فإنه يجب تقديمه خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ خطاب إشعار قرار المزايا السلبي. ويمكن تقديم طلب الاستئناف كتابيًا أو عبر الهاتف. ولن نتخذ أي إجراءات انتقامية ضدك أو ضد مُقدّم خدماتك لتقديم طلب الاستئناف.

لتقديم طلب استئناف، يتعين عليك إرسال الطلب بالبريد أو عن طريق الاتصال أو إرساله بالفاكس على العنوان التالي:

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

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 إجراء استئناف عادي

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

في معظم الحالات، سنبت في طلب الاستئناف خلال 30 يومًا تقويميًا. وفي بعض الأحيان، قد نحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار. وعندما يحدث هذا ونعتقد أنه في مصلحتك الفضلى، فسنطلب تمديدًا لطلب الاستئناف الذي قدمته. ويسمح التمديد بمدة 14 يومًا تقويميًا إضافيًا لإكمال مراجعتنا واتخاذ قرارنا. وإذا طلبنا تمديدًا، فسنرسل إليك إشعارًا كتابيًا بالبريد يشرح ذلك ويخبرك بالمعلومات التي ما زلنا بحاجة إليها. وإذا طلبنا تمديدًا، فإنه يمكنك تقديم تظلم. وسيوضح لك الخطاب حقوقك وكيف يمكنك تقديم شكوى. وإذا لم نحصل على المعلومات الإضافية خلال هذا الإطار الزمني، فقد نرفض الاستئناف. ويمكنك أيضًا أن تقدم طلبًا بتمديد 14 يومًا تقويميًا إذا كنت تحتاج إلى وقت إضافي لجمع المعلومات وتقديم الاستئناف.

بمجرد الانتهاء من مراجعة طلبك للاستئناف، سنرسل إليك خطابًا بقرارنا. ويخبرك الخطاب بقرارنا ويشرح الطريقة التي تم اتخاذها بها. وإذا رفضنا طلبك للاستئناف، يمكنك أن تطلب من AHCCCS مراجعة قرارنا من خلال عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. ويمكنك طلب هذه الخطوة التالية باتباع التوجيهات التي نوفرها في الخطاب المعني بالقرار. ولديك 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 فعله. وسنرسل ملف الاستئناف والوثائق ذات الصلة إلى AHCCCS في مكتب الخدمات القانونية الإدارية.

بعد عقد جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، سيتخذ AHCCCS القرار. وإذا وجد أن قرارنا لرفض استئنافك كان صحيحًا، فقد تكون مسؤولاً عن دفع تكاليف الخدمات التي تلقيتها خلال مراجعة الاستئناف الذي قدمته. وإذا قرر AHCCCS أن قرارنا بخصوص استئنافك كان غير صحيحًا، فإننا ستعتمد الخدمات ونوفرها على الفور.

طلب اتخاذ قرارًا عاجلاً

يمكنك أنت أو من يمثلك طلب اتخاذ قرارًا عاجلاً بخصوص طلبك للاستئناف إذا كنت تعتقد أن المهلة الزمنية لاتخاذ قرار عادي 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. وقد نطلب منك إرسال الوثائق الداعمة إلينا من مُقدم خدماتك. وإذا وافق مُقدم الخدمات، فسنعجل من عملية اتخاذ القرار بشأن طلبك للاستئناف. وسنُعجل أيضًا من عملية اتخاذ القرار بشأن طلبك للاستئناف تلقائيًا إذا كنا نعتقد أن اتباع عملية القرار العادي قد يعرض حياتك أو صحتك للخطر.

وإذا قررنا ألا نعمل القرار بشأن طلبك للاستئناف، فإننا سنخاطبك على الفور. وسنحاول الاتصال بك وسنرسل إليك إشعارًا كتابيًا بالبريد خلال يومين (2) يوضح هذه النتيجة. ولمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على "طلب الاستئناف العادي" في هذا الكتيب. وإذا غيرنا الضرورة الملحة لطلب استئنافك من معجل إلى عادي، فيمكنك تقديم تظلم. وسنشرك لك ذلك عند الاتصال بك. وسنضيف معلومات حول كيفية تقديم تظلم في الخطاب الذي نرسله إليك بالبريد.

عندما نعمل من عملية اتخاذ القرار بشأن طلب الاستئناف الذي قدمته، فإننا سنبت فيه خلال 72 ساعة. وفي بعض الأحيان، قد نحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار. وعندما يحدث هذا ونعتقد أنه في مصلحتك الفضلى، سنطلب تمديدًا لطلب الاستئناف الذي قدمته. ويسمح التمديد لمدة 14 يومًا تقويميًا إضافيًا لإكمال مراجعتنا واتخاذ قرارنا. وإذا طلبنا تمديدًا، فنرسل إليك إشعارًا كتابيًا بالبريد يشرح ذلك ونخبرك بالمعلومات التي ما زلنا بحاجة إليها. وإذا لم نحصل على المعلومات الإضافية خلال هذا الإطار الزمني، فقد نرفض الاستئناف. ويمكنك أيضًا أن تقدم طلبًا بتمديد 14 يومًا تقويميًا إذا كنت تحتاج إلى وقت إضافي لجمع المعلومات وتقديم الاستئناف.

بمجرد الانتهاء من مراجعة طلبك للاستئناف، سنرسل إليك خطابًا بقرارنا. وبخبرك الخطاب بقرارنا ويشرح طريقة اتخاذه. وإذا رفضنا طلبك للاستئناف، يمكنك أن تطلب من AHCCCS مراجعة قرارنا من خلال عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. ويمكنك طلب هذه الخطوة التالية باتباع التوجيهات التي نوفرها في الخطاب المعني بالقرار. ولديك 90 يومًا تقويميًا من تاريخ خطاب رفض الاستئناف لطلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. ولديك الحق في طلب مستوى الخدمات المصريح به مسبقًا أثناء انتظار عقد جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية إذا طلب منك ذلك خلال 10 أيام تقويمية من تاريخ إشعار قرار الاستئناف.

إذا طلبت عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية، فستلقى معلومات من AHCCCS بشأن ما يجب عليك فعله. وسنرسل ملف الاستئناف والوثائق ذات الصلة إلى AHCCCS/BHGA.

بعد عقد جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، سيتخذ AHCCCS القرار. وإذا وجد أن قرارنا لرفض استئنافك كان صحيحًا، فقد تكون مسؤولاً عن دفع تكاليف الخدمات التي تلقيتها خلال مراجعة الاستئناف الذي قدمته. وإذا قرر AHCCCS أن قرارنا بخصوص استئنافك كان غير صحيحًا، فإننا ستعتمد الخدمات ونوفرها على الفور.

طلبات الاستئناف للأعضاء المصابين بمرض عقلي خطير (SMI)

المرض العقلي الخطير (SMI) هو اضطراب عقلي حاد ومزمن لدى الأشخاص في سن 18 عامًا أو أكثر. وستستخدم Solari، وهي مُقدم خدمات متعاقد مع Mercy Care، قرارًا بشأن المرض العقلي الخطير عند الإحالة أو الطلب. ويمكن للأعضاء الذين يطلبون تشخيص إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) والأشخاص الذين تُحدد إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) طلب الاستئناف في نتيجة تشخيص الإصابة بمرض عقلي خطير.

سترسل لك Solari رسالة عبر البريد لإعلامك بالقرار النهائي بشأن قرار تشخيص المرض العقلي الخطير الذي تعاني منه. ويُسمى هذا الخطاب بإشعار القرار. وسيتضمن الخطاب معلومات حول حقوقك وكيفية تقديم طلب استئناف على القرار. وإذا كنت لا توافق على نتائج تحديد أهلية SMI، فإنه يمكنك تقديم طلب للاستئناف. لتقديم طلب استئناف، يمكنك الاتصال بـ Solari على الرقم **1-855-832-2866**.

يمكن أيضًا للأعضاء الذين تبين أنهم يعانون من مرض عقلي خطير (SMI) طلب الاستئناف على القرارات السلبية التالية:

- الأهلية الأولية لتلقي خدمات المرض العقلي الخطير (SMI)
- القرار المتعلق بالرسوم والتنازلات
- تقرير التقييم والخدمات الموصى بها في خطة الخدمة أو العلاج الفردي أو خطة الخروج من المستشفى
- رفض أي خدمة تكون مشمولة بالتغطية أو تقليصها أو تعليقها أو إيقافها، وتكون ممولة من أموال غير خاضعة للمادتين 19 و21
- القدرة على اتخاذ قرارات أو الحاجة إلى وصايا أو خدمات وقائية أخرى أو الحاجة إلى مساعدة خاصة
- القرار بأن الشخص لم يعد مؤهلاً لخدمات SMI
- قرار PASRR في إطار إما فحص ما قبل الدخول وإما المراجعة السنوية للمقيم، ما يؤثر في العضو بصورة معاكسة

لتقديم طلب الاستئناف، عليك الاتصال أو إرسال خطابًا 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 قدمت طلب استئناف¹، ستلقى إشعارًا كتابيًا باستلام طلب استئنافك خلال 5 أيام عمل من استلام Mercy Care له. وستجتمع بصورة غير رسمية مع Mercy Care في غضون 7 أيام عمل من تاريخ تقديم طلب الاستئناف.

يُعد الاجتماع غير الرسمي في الزمان والمكان المناسبين لك. ولك الحق أن يكون معك ممثل معين من اختيارك لمساعدتك في الاجتماع. وسيتم إبلاغك أنت وأي مشاركين آخرين عن زمان الاجتماع ومكانه كتابيًا قبل يومي عمل على الأقل من الاجتماع. ويُمكنك المشاركة في الاجتماع عبر الهاتف.

إذا كان الاستئناف عاجلاً ولا يحتمل التأخير، فسوف تتلقى إخطارًا كتابيًا يفيد باستلام طلب الاستئناف خلال يوم عمل واحد (1) من استلام Mercy Care له، ليعقد بعد ذلك الاجتماع غير الرسمي خلال يومي عمل (2) من تاريخ تقديم الاستئناف.

إذا تم اتخاذ قرار حول الاستئناف بشكل يرضيك في الاجتماع غير الرسمي، فستلقى إخطارًا 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. كما يُمكنك التنازل عن الاجتماع غير الرسمي من المستوى الثاني والتوجه إلى جلسة استماع إدارية. وإذا تنازلت عن عقد الاجتماع غير الرسمي من المستوى الثاني مع AHCCCS، فإن Mercy Care ستساعدك في تقديم طلب لعقد جلسة استماع إدارية في نهاية اجتماع Mercy Care غير الرسمي.

إذا لم يُتخذ قرار حول الاستئناف خلال الاجتماع غير الرسمي الثاني مع AHCCCS، فسُتُزود بالمعلومات التي ستبين لك كيفية الحصول على جلسة استماع إدارية. ويتولى مكتب التظلمات والاستئنافات في AHCCCS ترتيب جلسات الاستماع الإدارية عند نهاية المؤتمرات غير الرسمية من المستوى الثاني.

إذا قُدمت طلب استئناف، فسوف تستمر في الحصول على أي خدماتٍ كانت تُقدم إليك مسبقًا ما لم:

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

إذا كنت لا تزال أنت أو ممثلك لا تفهم خطاب إقرار المزاي السلمي، فيحق لك التواصل مع إدارة AHCCCS الطبية على البريد الإلكتروني MedicalManagement@azahcccs.gov.

حاشية سفلية

¹لا يُمكن للأشخاص الذين شُخصت إصابتهم بمرض عقلي خطير الاستئناف على قرار برفض خدمات أو تعليقها أو إنهاؤها نظرًا لأنها لم تعد متوفرة بسبب انخفاض في التمويل من الولاية.

تظلمات الأعضاء

تظلم العضو هو أي تعبير عن عدم الرضا فيما يتعلق بتقديم الرعاية الصحية لك، ولا يمكن تعريفه كاستئناف. ويُعرف تظلم الأعضاء أيضًا باسم "شكوى". وقد تساورك المخاوف إزاء طبيب أو تشعر بأن طاقم العمل بالعيادة يعاملونك بشكل سيء. وربما تكون قد تلقيت فاتورة من الأخصائي المعني بحالتك أو واجهت صعوبة في الوصول إلى شركة النقل لتوصيلك إلى المنزل. وقد يقصر مُقدّم الخدمات في توفير الخدمات، ومنها خدمات التدخل في الأزمات في الوقت المناسب. وقد يتضمن تظلم العضو مخاوف تساورك بشأن جودة الرعاية الطبية المقدمة لك. ويحق لك أيضًا تقديم شكوى إذا شعرت بأن خطاب إشعار قرار المزايا السلبي لم يكن كافيًا. يُرجى إخبارنا إذا ساورك قلق كهذا أو إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في مشكلة أخرى.

إن أسرع طريقة لتقديم تظلم عضو هي الاتصال بإدارة نظام التظلمات في Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً على الرقم **602-586-1719** أو **1-866-386-5794** (TTY 711). ويمكنك 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 الحصول على المعلومات بتنسيق آخر أو لغة بديلة. وسيوثق الممثل تظلمك كعضو. ومن المهم تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل. وسيشرح الممثل عملية البت في تظلم العضو واتخاذ القرار بشأنه والإجابة عن أي أسئلة أخرى قد تراودك. وقد نحتاج أيضًا إلى معاودة الاتصال بك لتزويدك بالتحديثات أو لنطلب منك المزيد من المعلومات. ونريد التأكد من حصولك على الرعاية والخدمات التي تحتاج إليها.

إذا كنت تفضل تقديم تظلمك كعضو كتابيًا، فُرجى إرسال شكواك إلى:

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

لن يؤثر تقديم تظلم العضو على رعايتك الصحية المستقبلية أو توافر الخدمات. ونرغب في التعرف على المخاوف التي تساورك حتى نتمكن من تحسين الخدمات التي نقدمها لك.

- إذا قدمت تظلمك كتابيًا، فسنرسل إليك خطابًا في غضون خمسة (5) أيام عمل. ويقر الخطاب باستلامنا لتظلمك كعضو ويشرح كيف سيتم إخطارك بالقرار.
- إذا تضمن تظلمك مخاوف بشأن جودة الرعاية أو العلاج الطبي الذي تحصل عليه، فسنرسل الحالة إلى قسم إدارة الجودة لدينا.
- عندما يتعذر علينا تسوية تظلمك على الفور، سنخبرك بالخطوات التالية ونشرحها لك. وخلال التحقيق في مخاوفك، سنعمل مع الأقسام الأخرى في Mercy Care إلى جانب مُقدّم (مقدمي) خدمات الرعاية الصحية لك.
- قد نحتاج إلى التحدث معك مرة أخرى أثناء تحقيقنا. فقد نطرح عليك مزيد من الأسئلة أو قد نرغب في التأكد من تلبية احتياجاتك على الفور.
- بمجرد إتمام مراجعة تظلمك، سنخطرُك بالقرار.
- إذا راجع قسم إدارة الجودة لدينا تظلمك، فستلقى القرار كتابيًا.
- بالنسبة إلى الحالات الأخرى، سنتصل بك ونوضح القرار الخاص بتظلمك. إذا لم نتمكن من الوصول إليك، فسنرسل القرار كتابيًا.
- إننا ملتزمون بحل أي مخاوف تراودك بأسرع ما يمكن، وفي مدة لا تتجاوز 90 يومًا من تاريخ إرسال تظلمك.

مخاوف جودة الرعاية (QOC)

يمكنك أنت/صانعو قرار الرعاية الصحية (HCDM) أو ممثلك المعين إرسال المخاوف التي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر:

- a. عدم القدرة على تلقي خدمات الرعاية الصحية،
- b. مخاوف بشأن جودة الرعاية (QOC) المقدمة،
- c. مشكلات مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية،
- d. مشكلات تتعلق بالخطط الصحية،
- e. الحصول على الخدمات في الوقت المناسب.

لتقديم طلب بشأن QOC، يتعين عليك إرسال الطلب بالبريد أو عن طريق الاتصال أو إرساله بالفاكس على العنوان التالي:

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**

كيفية تقديم دعوى تظلم للعضو أو استئناف أو طلب لعقد جلسة استماع بخصوص خدمات الأزمات
يجوز للأعضاء الذين تلقوا خدمات التدخل في الأزمات تقديم دعوى تظلم للعضو أو استئناف أو طلب عقد جلسة استماع. اتبع الخطوات الواردة أعلاه الخاصة بخدمات التدخل في الأزمات المقدمة في مقاطعة Maricopa.

بالنسبة إلى الأعضاء الذين يقيمون في مقاطعات أخرى بخلاف مقاطعة Maricopa، يُرجى الاتصال بإحدى الهيئات الإقليمية للصحة السلوكية (RBHA) التالية:

منطقة الخدمة	الخطط الصحية المتعاقدة بموجب اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية	نوع جهة الاتصال ورقم الهاتف
مقاطعة Maricopa	Mercy Care	هاتف خدمة الزبائن: 602-586-1719 أو 1-866-386-5794 (TTY 711) خط الأزمات: 1-800-631-1314
جنوب أريزونا	Arizona Complete Health	هاتف خدمة الزبائن: 1-888-788-4408 (TTY 711) خط الأزمات: 1-866-495-6735
شمال أريزونا	Care 1st	رقم هاتف خدمة الزبائن: 1-866-560-4042 (TTY 711) أو (1-800-842-4681) خط الأزمات: 1-844-534-4673

التظلم أو طلب إجراء تحقيق للأعضاء المصابين بمرض عقلي خطير (SMI)

يحق للعضو المسجل في نظام الرعاية طويلة الأجل من أريزونا (ALTCS)، والذي شُخصت إصابته بمرض عقلي خطير (SMI) التمتع بحقوق واسعة النطاق، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- الحق في عدم التعرض لسوء المعاملة والإساءة.
- الحق في الحصول على خطة خدمة مكتوبة قد تشمل إدارة الحالة وخدمات الأزمات ودعم الأقران ودعم العائلة والأدوية وخدمات المرضى الداخليين/الخارجيين.
- 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.

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

إذا احتجت إلى مساعدة في كتابة تظلمك، اتصل بمُقدِّم خدمات الصحة السلوكية أو مكتب حقوق الإنسان (OHR) التابع لـ AHCCCS على الرقم **1-800-421-2124**. وإذا 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. ولتقديم تظلم بخصوص الإساءة الجسدية أو الاعتداء الجنسي أو وفاة شخص، تواصل مع:

AHCCCS Office of the General Counsel
801 E. Jefferson
MD 6200
Phoenix, AZ 85034
602-364-4575
الفاكس: **602-364-4591**

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

سيرسل AHCCCS أو Mercy Care RBHA خطابًا إليك في خلال (5) أيام من تلقي نموذج تظلمك أو طلبك لإجراء تحقيق. وسيوضح لك هذا الخطاب كيفية معالجة تظلمك أو طلبك لإجراء تحقيق.

إذا كان سيُجرى تحقيق، سيطلعك الخطاب على اسم المحقق. وسيصل بك المحقق لسماع المزيد عن تظلمك أو طلبك لإجراء تحقيق. ومن ثم سيصل المحقق بالشخص الذي تشعر بأنه كان مسؤولاً عن انتهاك حقوقك. وسيجمع المحقق أيضًا أي معلومات أخرى يحتاج إليها لتحديد ما إذا كانت حقوقك قد انتهكت بالفعل أم لا.

ستتلقى قرارًا كتابيًا بنتائج التحقيق واستنتاجاته وتوصياته خلال 35 يومًا من تعيين محقق للتحقيق، إلا في حالة طلب تمديد. وسيتم إخبارك أيضًا ما إذا كان لك حق في الاستئناف على القرار أم لا إذا كنت لا توافق على استنتاجات التحقيق. وسيطلعك القرار الكتابي بالنتائج على كيفية تقديم طلب استئناف على نتائج تحقيق Mercy Care RBHA إلى AHCCCS. وهذا ما يسمى بالاستئناف الإداري.

سيرسل لك AHCCCS خطابًا بخصوص نتائج تحقيقهم. وإذا كنت لا توافق على النتائج التي توصل إليها AHCCCS بشأن تحقيق SMI من Mercy Care RBHA، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع إدارية. وسيطلعك خطاب قرار AHCCCS على كيفية طلب عقد جلسة استماع إدارية.

إذا قدمت تظلمًا/طلبًا لإجراء تحقيق بخصوص SMI، فلن تتأثر نوعية الرعاية التي تتلقاها. ويُحظر على مقدمي الخدمات لدى Mercy Care تنفيذ أي أعمال انتقامية بسبب تقديمك لطلب إجراء تحقيق بخصوص SMI.

يلتزم نظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS) بضمان توفر رعاية صحية سلوكية عالية الجودة في الوقت المناسب. وإذا 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**. ويمكنك أيضًا إرسال المخاوف المتعلقة بجودة الرعاية عبر البريد الإلكتروني CQM@azahcccs.gov.

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

- الباب السادس 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 (Rehabilitation Act) لعام 1973.
- المادة 9 من تعديلات التعليم (Education Amendments) لعام 1972 (فيما يتعلق ببرامج التعليم وأنشطته).
- البابان الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (Americans with Disabilities Act)؛ والفقرة 1557 من قانون حماية المريض والرعاية الميسرة (Patient Protection and Affordable Care Act).

www.MercyCareAZ.org

إشعارات الخطة الصحية المتعلقة بممارسات الخصوصية

إن خصوصية المعلومات الطبية لأعضائنا مهمة جدًا لنا. ونريد الحفاظ على خصوصية معلومات الأعضاء وسريتها. ويتوفر لدى Mercy Care سياسات مطبقة لضمان حماية موظفي Mercy Care لمعلومات الأعضاء.

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

توجد قوانين تنظم من يمكنه الاطلاع على معلوماتك الطبية ومعلوماتك الصحة السلوكية بإذنك أو دونك. ولا يمكن مشاركة معلومات عن علاج تعاطي المخدرات والأمراض المعدية (على سبيل المثال، معلومات فيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعي المكتسب - الإيدز (AIDS)) مع الآخرين دون إذن كتابي منك. وفي بعض الأحيان، قد ترغب في مشاركة معلوماتك الصحة السلوكية أو الطبية مع وكالات أخرى أو أفراد معينين قد يساعدونك. وفي هذه الحالات، يمكنك توقيع نموذج موافقة بالإفصاح عن المعلومات، ينص على أنه يُمكن الإفصاح عن سجلاتك الطبية أو بعض الأجزاء المعينة المحدودة من سجلاتك الطبية للأفراد أو الوكالات التي تذكرها في النموذج. ولمزيد من المعلومات حول نموذج الموافقة على الإفصاح عن المعلومات، يمكنك التواصل مع Mercy Care بالاتصال على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

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

نحمي معلوماتك الصحية من خلال إجراءات محددة، مثل:

- **إداريًا.** لدينا قواعد تنص على كيفية استخدام معلوماتك الصحية سواء كانت كتابية أو شفوية أو إلكترونية.
- **ماديًا.** تُحفظ معلوماتك الصحية في أماكن آمنة. فنحن نحافظ على أمن أجهزة الكمبيوتر لدينا وحمايتها ومبانينا كذلك. ويساعدنا هذا في منع أي دخول غير مصرح به.
- **فنيًا.** يعتمد الوصول إلى معلوماتك الصحية على "الدور الوظيفي". ولا يسمح ذلك بالوصول إلى المعلومات سوى من قبل الأشخاص الذين يحتاجون إليها لأداء عملهم وتقديم الرعاية لك.

توفر Mercy Care إشعارًا بحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم بشأن استخدام المعلومات الصحية المحمية والإفصاح عنها والوصول إليها. ويُطلق عليه "إشعار ممارسات الخصوصية" (NPP). ويُرسل NPP إلى جميع الأعضاء الجدد مع بطاقات تعريف عضويتهم (ID). ويمكنك 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. وتُدرج هذه الحقوق أدناه. ومن المهم قراءة هذه الحقوق والمسؤوليات وفهمها جيدًا. وإذا كانت لديك أسئلة، يرجى طرحها على مدير حالتك.

حقوقك كعضو

- لديك الحق في ممارسة حقوقك. ولن تؤثر ممارسة هذه الحقوق سلبًا في تقديم الخدمة لك.
- معرفة اسم PCP الذي تتعامل معه و/أو مدير حالتك.
- الحصول على نسخة من كتيب أعضاء Mercy Care والذي يتضمن وصفًا للخدمات المشمولة بالتغطية.
- الحصول على معلومات حول كيفية توفير Mercy Care للرعاية بعد ساعات العمل ورعاية الطوارئ.
- الحق في تقديم شكوى بشأن Mercy Care أو إحدى شركاتها الفرعية. ويمكنك تقديم هذه الشكوى لدى Mercy Care أو AHCCCS.
- الحق في طلب معلومات حول هيكل Mercy Care أو شركاتها الفرعية وعملياتها.
- الحصول على معلومات حول كيفية دفع Mercy Care التكاليف لمقدمي الخدمات وإدارتها واستخدامها للخدمات. وتشمل هذه المعلومات ما إذا كانت Mercy Care تضم خطط تحفيزية للأطباء (PIP) ووصفًا لهذه الخطط.

- الحق في معرفة ما إذا كان يلزمك تأمين ضد الكوارث أم لا.
- الحصول على نتائج التظلم العام وملخص لنتائج استطلاع الأعضاء.
- معرفة تكاليف الحصول على الخدمات/العلاجات التي لا تشملها Mercy Care في تغطيتها.
- الحصول على معلومات حول كيفية الحصول على الخدمات، بما في ذلك الخدمات التي تتطلب الحصول على موافقة.
- الحصول على معلومات حول كيفية تقييم Mercy Care لأي تقنية جديدة قبل إدراجها كخدمة مشمولة بالتغطية.
- الحصول على معلومات حول التغييرات التي تُجرى على خدماتك أو الإجراءات التي يجب عليك اتخاذها عندما يترك PCP الذي تتعامل معه Mercy Care.
- يحق لك أن تُعامل بإنصاف وأن تتلقى الخدمات المشمولة بالتغطية بغض النظر عن العرق أو الأصل الإثني أو الأصل القومي أو الديانة أو الجنس أو العمر أو حالة الصحة السلوكية أو الإعاقة الذهنية أو البدنية أو التوجه الجنسي أو المعلومات الجينية أو القدرة على الدفع أو القدرة على تحدث اللغة الإنجليزية.
- الحصول على معلومات حول كيفية اتخاذ القرارات الطبية نيابة عنك عندما لا تكون قادرًا على اتخاذها.

حدود السرية والخصوصية:

- لديك الحق في الحفاظ على خصوصية معلومات رعايتك الصحة وسريتها.
- لديك الحق في التحدث إلى متخصصين في الرعاية الصحية على انفراد.
- ستجد نسخة من إشعار "حقوق الخصوصية" في الرسالة الترحيبية. ويضم هذا الإشعار معلومات حول طرق استخدام Mercy Care لسجلاتك الشخصية، بما في ذلك معلومات عن أنشطتك ضمن خططك الصحية وعمليات سداد تكاليف الخدمات التي تقدمها. وسيحتفظ بمعلومات رعايتك الصحية في خصوصية وسرية. ولن يُفصح عنها سوى بإذن منك أو إذا كان القانون يسمح بذلك.
- معرفة المقصود بخصوصية الرعاية الصحية. (انظر قسم "إشعارات الخطة الصحية المتعلقة بممارسات الخصوصية".)
- معرفة حدود السرية. وتوجد بعض الأوقات لا يمكننا الحفاظ فيها على سرية المعلومات. ولا يحمي القانون المعلومات التالية:
 - إذا ارتكبت جريمة أو هددت بارتكاب جريمة في مكتب مُقدّم الخدمات أو عيادته أو ضد أي شخص يعمل لديه، فسيضطر مُقدّم الخدمات إلى الاتصال بالشرطة.
 - إذا كنت ستؤدي شخصًا آخر، فيجب علينا إعلام ذلك الشخص حتى يتمكن من حماية نفسه. ويجب علينا كذلك استدعاء الشرطة.
 - يتعين علينا أيضًا الإبلاغ عن أي اشتباه بإساءة معاملة الطفل إلى السلطات المحلية.
 - إذا كان هناك ثمة خطر من أن تؤذي نفسك، فيلزم علينا محاولة حمايتك. إذا حدث ذلك، فقد نحتاج إلى التحدث مع أشخاص آخرين في حياتك أو مع مقدمي الخدمات الآخرين (مثل المستشفيات والمرشدين الآخرين) لحمايتك. ولن نشارك سوى المعلومات الضرورية للحفاظ على سلامتك.
- هناك أوقات أخرى يمكن فيها لمقدمي لخدمات مشاركة معلومات صحية معينة مع أفراد العائلة 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 الفحص، قد يفترض مُقدّم الخدمة أنك لا تعترض على مشاركة المعلومات أثناء تلك الزيارة.
 - تمر بحالة طارئة، أو ليس لديك القدرة على اتخاذ قرارات بشأن الرعاية الصحية، ويعتقد مُقدّم الخدمات أن الإفصاح عن المعلومات يصب في مصلحتك.
 - يعتقد مُقدّم الخدمات أنك تشكل تهديدًا جديًا ووشيغًا على حياتك أو سلامتك، أو على صحة شخص آخر وسلامته.
 - يستخدم مُقدّم الخدمات المعلومات لإبلاغ أحد أفراد عائلتك بموقع العضو أو حالته العامة أو بوفاته.
 - يتبع مُقدّم الخدمات قوانين أخرى تلزمه بمشاركة المعلومات.
- توجد أوقات تُشارك فيها معلوماتك من دون الحصول أولًا على إذن كتابي منك للمساعدة في ترتيب تكاليف رعايتك ودفعها. ويمكن أن تتضمن هذه الأوقات مشاركة المعلومات مع:
 - أطباء ووكالات أخرى تقدّم خدمات صحية أو اجتماعية أو خدمات رعاية اجتماعية
 - مُقدّم الرعاية الطبية الأولية الذي تتعامل معه
 - وكالات ومدارس معينة على صعيد الولاية تتبع القانون، ومنخرطة في رعايتك وعلاجك، حسب الحاجة
 - أعضاء الفريق الطبي المعني برعايتك

- في أوقات أخرى، قد يكون من المفيد مشاركة معلومات صحتك السلوكية مع وكالات أخرى، مثل المدارس أو وكالات الولاية. ويحدث ذلك في حدود اللوائح المعمول بها. وقد يلزم الحصول على إذن كتابي منك قبل مشاركة معلوماتك.
- الحصول على رأي ثانٍ من أخصائي رعاية صحية مؤهل داخل الشبكة أو رأي ثانٍ مرتب خارج الشبكة دون أي تكلفة عليك إذا لم تكن هناك خيارات أخرى داخل الشبكة. ولمزيد من المعلومات، يمكنك الاتصال بـ Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).
- الحصول على معلومات حول خيارات العلاج وبدائله المناسبة لحالتك، بطريقة يمكنك فهمها. ويجب مشاركتها معك أيضًا بطريقة تسمح لك بالمشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك الصحية.
- معرفة التوجيهات المسبقة.
- إعداد توجيه مسبق ومعرفة كيفية اتخاذ القرارات الطبية نيابةً عنك إذا لم تكن قادرًا على اتخاذها بنفسك.

قرارات العلاج

- لديك الحق في الموافقة على العلاج أو رفضه واختيار خيارات العلاج الأخرى المتاحة لك.
- يمكنك الحصول على معلومات عن كيفية تلقي الخدمات والحصول على موافقات لخدمات معينة.
- يمكنك اختيار PCP من Mercy Care لتخطيط رعايتك الصحية.
- يمكنك تغيير PCP الذي تتعامل معه.
- يحق لفريق Mercy Care، في حدود اللوائح المعمول بها، في إدارة رعايتك الصحية من خلال العمل معك ومع وكالات المجتمع والولاية والمدارس وطبيبك.
- يمكنك التحدث مع PCP الذي تتعامل معه للحصول على معلومات كاملة وحديثة حول رعايتك الصحية وحالتك. تساعدك هذه المعلومات أنت و/أو عائلتك في فهم حالتك وتكون جزءًا من عملية اتخاذ القرارات الخاصة برعايتك الصحية.
- لديك الحق في الحصول على معلومات حول الإجراءات الطبية التي ستخضع لها ومن الذي سيجريها.
- لديك الحق في الحصول على رأي ثانٍ ضمن شبكة Mercy Care. ويمكنك طلب رأي ثانٍ من طبيب خارج شبكة Mercy Care، من دون أي تكلفة عليك، وذلك إذا لم تكن تتوفر تغطية كافية داخل الشبكة.
- يمكن رفض الرعاية من الطبيب الذي أجلت إليه، ويمكنك طلب طبيبًا آخر.
- يمكنك اختيار شخص ما ليكون معك أثناء العلاجات والفحوصات.
- يحق للأعضاء الإناء طلب توفير أنثى مثلهن لمساعدتهن أثناء إجراء فحوصات الثدي والحوض.
- يحق لك معرفة خيارات العلاج أو أنواع الرعاية المتاحة لك ومزايا و/أو عيوب كل خيار. يحق لك الحصول على خيارات العلاج المقدمة إليك بطريقة يمكنك فهمها.
- يحق لك وضع خطة طارئة مع وكالة مُقدّم الخدمات الذي تتعامل معه من أجل تحديد تفضيلاتك عندما يتأخر تقديم خدمة ما أو لا توجد الخدمة أو تكون قصيرة الأجل.
- يمكنك "رفض" العلاجات والخدمات وPCP. ويحق لك معرفة ما سيحدث إذا لم تتلق العلاج. ولا تعتمد أهليتك أو رعايتك الطبية على موافقتك على اتباع خطة علاج معينة.
- يمكنك "رفض" المهام التي قد يطلبها منك مُقدّم الخدمات والتي لا تعد جزءًا من خطة رعايتك.
- يمكنك "رفض" الأدوية أو القيود، باستثناء الأوقات التي يعتقد فيها طبيبك أن هذه الإجراءات ضرورية لحمايتك أو حماية الآخرين من الأذى.
- يمكنك الانتقال من إحدى دور تقديم الخدمات وأشكال الدعم طويل الأجل أو تركها لأسباب طبية أو من أجل مصلحتك أو من أجل مصلحة الآخرين أو لعدم الدفع.

حقوقك 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 العضو في الاختيار والاندماج والتشغيل الذاتي وتعززه.
- لديك الحق في التمتع بالخصوصية والكرامة والاحترام والتحرر من الإكراه والتقييد.
- لديك الحق في تقديم الطلبات بالطريقة التي تُقدّم بها خدماتك وأشكال دعمك.
- لديك الحق في الإقامة في مكان أقل تقييداً.
- لديك الحق في الانخراط والمشاركة بفعالية في مجتمعك.
- لديك الحق في الحصول على معلومات حول إنشاء التوجيهات المسبقة. وتفيد التوجيهات المسبقة الآخرين في اتخاذ القرارات الطبية نيابةً عنك إذا لم تكن قادرًا على اتخاذها بنفسك.

طلبات السجلات الطبية

- يحق لك، من دون أي تكلفة عليك، أن تطلب وتحصل سنويًا على نسخة واحدة من سجلاتك الطبية وفحص سجلاتك الطبية أو أيهما. وقد لا تتمكن من الحصول على نسخة من السجلات الطبية إذا كان السجل يتضمن أيًا من المعلومات التالية: 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.
- سترد Mercy Care على طلبك خلال 30 يومًا. وسيضمن رد Mercy Care نسخة من السجل المطلوب أو خطاب يرفض الطلب. وسيضمن خطاب الرفض الكتابي السبب الأساسي للرفض ومعلومات حول طرق مراجعة الرفض.
- لديك الحق في طلب تعديل سجلاتك الطبية. وقد تطلب منك Mercy Care تقديم هذا الطلب كتابيًا. وإذا أُجري التعديل، سواء كليًا أو جزئيًا، فسننخذ جميع الخطوات اللازمة لفعل ذلك في الوقت المناسب وسنعلمك بالتغييرات التي أُجريت.
- يحق لـ Mercy Care رفض طلبك لتعديل سجلاتك الطبية. إذا رُفِضَ الطلب كليًا أو جزئيًا، فسترسل لك Mercy Care رفضًا كتابيًا في غضون ستين (60) يومًا. يتضمن الرفض الكتابي السبب الأساسي للرفض وإخطارًا بحقك في تقديم بيان مكتوب بعدم الموافقة على الرفض وكيفية تقديم البيان.

الإبلاغ عن مخاوفك

- أخبر Mercy Care عن أي شكاوى أو مشكلات لديك مع خدمات رعايتك الصحية.
- يمكنك تقديم طلب استئناف لدى Mercy Care والحصول على قرار في فترة زمنية معقولة.
- يمكنك تقديم اقتراحات إلى Mercy Care حول التغييرات التي تطرأ على السياسات والخدمات.
- لديك الحق في الإبلاغ عن مخاوفك بشأن Mercy Care.

الحقوق الشخصية

- إذا كنت تعيش في مرفق رعاية ترميضية أو مرفق إقامة بديلة، يمكنك اختيار مشاركة الغرفة مع زوجك/زوجتك إذا كان ذلك مناسبًا.
- ويمكنك البقاء في منزلك إذا اخترت ذلك.
- يمكنك إدارة أموالك بنفسك أو اختيار شخص تثق به لإدارة أموالك نيابة عنك.
- يمكنك استخدام حقوقك كمواطن.
- يمكنك اختيار التحدث أو عدم التحدث مع الأشخاص.
- إذا كنت تعيش في مرفق رعاية ترميضية أو مرفق إقامة بديلة، يمكنك الاحتفاظ بأشياءك الشخصية من ملابس ومتعلقات إذا ما توفر مكانًا لها، ولم يكن هناك أسباب طبية تمنعك من استخدامها.
- لديك الحق في التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المفروضة لأسباب تتعلق بالإكراه أو الانضباط أو الملاءمة أو الانتقام.
- لديك الحق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمستفيدين ومعلومات الخطة.

الاحترام والكرامة

- لديك الحق في أن تعامل باحترام مع الحرص على صون كرامتك وخصوصيتك.
- لديك الحق في المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية، ومنها الحق في رفض تلقي العلاج.
- يمكنك الحصول على خدمات طبية عالية الجودة تراعي معتقداتك الشخصية وحالتك الطبية وخلفيتك بلغة تفهمها. لديك الحق في التعرف على مقدمي الخدمات الآخرين الذين يتحدثون لغات أخرى غير الإنجليزية.
- يمكنك الحصول على خدمات الترجمة الفورية إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية. خدمات لغة الإشارة متاحة إذا كنت مصابًا بالصمم أو تعاني من صعوبة في السمع. يمكنك طلب المواد بتنسيقات أو لغات أخرى من خدمات أعضاء Mercy Care.
- يمكنك الحصول على المواد بتنسيقات بديلة (مثل الطباعة بخط كبير أو التسجيل الصوتي) أو بلغة أخرى.
- ستبلغك Mercy Care كتابيًا في حال تخفيض أي من خدمات رعايتك الصحية أو تعليقها أو إنهاؤها أو رفضها. يجب اتباع التعليمات المذكورة في خطاب الإشعار المرسل إليك.
- إن نوع المعلومات عن علاجك متاح لك بطريقة تساعدك على فهم حالتك الطبية.

الرعاية الطارئة والخدمات المتخصصة

- يمكنك الحصول على خدمات الرعاية الصحية الطارئة من دون موافقة PCP أو Mercy Care عندما تعاني من حالة طبية طارئة. يمكنك الذهاب إلى أي غرفة طوارئ في المستشفى أو أي مكان آخر للحصول على رعاية الطوارئ.
- يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية دون موافقة PCP أو Mercy Care.
- يمكنك رؤية أخصائي من خلال إحالة من PCP الخاص بك.
- يمكن رفض الرعاية من الطبيب الذي أُجِلت إليه، ويمكنك طلب طبيبًا آخر.
- يمكنك طلب رأي ثاني من طبيب آخر في Mercy Care.

الخطط التحفيزية للأطباء

تقدم Care Mercy مدفوعات تحفيزية لمنظمات الرعاية المسؤولة (ACO) وغيرها من منظمات تقديم الرعاية الصحية 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 هذه البرامج التحفيزية هو تحفيز الجودة والنتائج الصحية والقيمة الزائدة عن الحجم لتحقيق رعاية أفضل وإنفاق أكثر ذكاءً وأشخاص يتمتعون بصحة أفضل.

الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام

الاحتيال

الاحتيال هو عمل غير شريف عن عمد. يشتمل الاحتيال وإساءة الاستخدام على أشياء مثل إقراض أو بيع أو منح بطاقة هوية العضو الخاصة بك إلى شخص ما، أو إصدار فواتير غير مناسبة من قبل مقدم خدمات أو أي إجراء يهدف إلى خداع برنامج AHCCCS.

ممارسة الاحتيال أو إساءة الاستخدام هو تصرف ضد القانون. يتم منحك المزايا الصحية بناءً على وضعك الصحي والمالي. يجب ألا تتشارك مع أي شخص في استخدام هذه المزايا. إذا قمت بإساءة استخدام مزاياك الصحية، فقد تفقد مزاياك الصحية في AHCCCS. ومن الممكن أن يتم اتخاذ إجراءات قانونية ضدك من قبل AHCCCS. إذا كنت تعتقد أن شخصًا أو عضوًا أو مقدم خدمات يسيء استخدام البرنامج، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء أو AHCCCS.

أمثلة على حالات احتيال الأعضاء:

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

أمثلة على حالات احتيال 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

يُقصد بـ **الإهدار و/أو إساءة الاستخدام** اتخاذ مقدمي الخدمات إجراءات تؤدي إلى تحميل برنامج AHCCCS تكاليف غير ضرورية. ويشمل هذا تقديم خدمات طبية غير ضرورية. كما يمكن أن تعني أيضًا أن مقدم الخدمات لا يلبى معايير الرعاية الصحية المطلوبة. وقد تتضمن إساءة الاستخدام أيضًا تصرفات العضو التي ينتج عنها تحمل AHCCCS لتكاليف إضافية.

وتعني إساءة الاستخدام ممارسات مقدم الخدمات التي لا تتسق مع الممارسات المالية أو التجارية أو الطبية السليمة. وقد تؤدي إلى تكبد 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 تكبد برنامج Medicaid لتكاليف غير ضرورية.

الإبلاغ

إذا كنت تعتقد بوجود شخص، أو عضو، أو مقدم خدمات يقوم بإساءة استخدام البرنامج، يرجى إخبارنا. يمكنك إبلاغ Mercy Care أو AHCCCS. يمكنك تعبئة نموذج على www.MercyCareAZ.org. حدّد خيار "Fraud & Abuse" (الاحتيال وإساءة الاستخدام) في قسم الأعضاء على الموقع الإلكتروني. يمكنك كذلك الاتصال على الخط الساخن للإبلاغ عن الاحتيال في Care Mercy 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 الخاص بـ 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 ولاية أريزونا.

الإقلاع عن تعاطي التبغ

الإقلاع عن تعاطي التبغ هو أفضل ما يمكنك القيام به للحفاظ على صحتك. وإذا كنت تتناول الأدوية وتتلقى توجيهًا، فإنك بذلك تضاعف فرصتك في الإقلاع عن تعاطي التبغ بنجاح. يمكنك تلقي المساعدة أو التوجيه من خلال التثقيف الجماعي، عبر الهاتف والمراسلات النصية. يمكنك الحصول على الأدوية من طبيبك. يمكن لطبيبك أيضًا إحالتك إلى خط مساعدة المدخنين Arizona Smokers Helpline (ASHLine) للحصول على التوجيه والموارد لمساعدتك في الإقلاع عن تدخين التبغ. لا تحتاج إلى إحالة إلى خط ASHLine. كما يقدم ASHLine المعلومات للمساعدة على حمايتك أنت وأحبائك من التدخين السلبي. أفلح 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 ويمكنك.

1. يمكنك الاتصال بخدمة أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).
2. إذا كنت عضوًا في برنامج إدارة الحالات في Mercy Care، فتحدث مع مدير حالتك.
3. تحدث مع طبيبك.
4. اتصل مباشرةً بخط مساعدة المدخنين Arizona Smokers Helpline (ASHLine) على الرقم **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)**. يمكن للناطقين باللغة الإسبانية الوصول أيضًا إلى خدمة ASHLine عن طريق الاتصال بـ **1-855-DEJELO-YA (1-855-335-3569)**. يمكنك أيضًا زيارة موقع www.ashline.org.

تتوفر لك موارد أخرى إضافةً إلى خط مساعدة المدخنين 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>. يُمثل برنامج أريزونا خالية من التبغ مساعدة لسكان ولاية أريزونا لمعرفة مخاطر استخدام التبغ والموارد اللازمة من أجل الإقلاع عن التدخين.

وصايا أحياء وتوجيهات الرعاية الصحية الأخرى للأعضاء البالغين

قد يمر وقت لا يمكنك فيه اتخاذ قرارات بشأن رعايتك الصحية. في حال حدوث ذلك، سيتبع الأطباء توجيهات رعايتك الصحية. يطلق على توجيهات الرعاية الصحية أيضًا التوجيهات المسبقة. التوجيهات المسبقة هي المستندات التي تملأها لإخبار الأطباء بنوع الرعاية الذي ترغب في تلقيه. وتحمي بدورها حقلك في رفض أي رعاية صحية لا تريدها أو طلب تلقي رعاية صحية معينة.

ثمة أربعة (4) أنواع من التوجيهات المسبقة. تشجعك Mercy Care بشدة على تعبئة واحدة أو أكثر من هذه الأوراق. لدى Mercy Care سياسات مكتوبة لضمان اتباع رغباتك. يجب عليك الحصول على مساعدة في كتابة وصية أحياء و/أو توجيهات الرعاية الصحية الخاصة بك. اطلب من طبيبك أو مدير حالتك مساعدتك في حال عدم معرفتك بمن يجب عليك الاتصال به للحصول على مساعدة.

تشمل الأنواع الأربعة (4) لتوجيهات الرعاية الصحية ما يلي:

1. **وصية الأحياء** – مستند يخبر 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 حيًا من خلال أجهزة دعم الحياة أو تغذيتك من خلال الأنابيب، في حالة عدم مقدرتك على الأكل أو الشرب بنفسك.
2. **توكيل عام طبي دائم** – وثيقة تتيح لك اختيار شخص تثق به لاتخاذ قرارات رعايتك الصحية نيابةً عنك إذا لم تتمكن من ذلك.
3. **توكيل عام برعاية الصحة العقلية** – تعيين شخص لاتخاذ قرارات الرعاية الصحية العقلية إذا تبين أنك غير قادر على القيام بذلك.
4. **توجيهات الرعاية الطبية قبل دخول المستشفى** – تحدد رغباتك في رفض رعاية طوارئ معينة لإنقاذ الحياة تُقدم خارج مستشفى أو في غرفة طوارئ مستشفى. يتعين عليك إكمال نموذج برتقالي خاص.

جعل توجيهاتك المسبقة قانونية

بالنسبة للتوكيل العام الطبي، يتعين عليك اختيار شخص تثق به ليكون وكيلك. ووكيلك هو الشخص الذي سيتخذ القرارات حول رعايتك الصحية في حالة عدم قدرتك. ويمكن أن يكون أحد أفراد العائلة أو صديقًا مقربًا. لجعل توجيهاتك المسبقة قانونية، يجب أن تقوم بأحد الخيارين التاليين:

1. توقيعها وتاريخها أمام شخص آخر يوقعها أيضًا. لا يمكن أن يكون هذا الشخص:
 - على صلة بك بالدم أو الزواج أو التبني
 - لديه الحق في الحصول على أي من ممتلكاتك الشخصية والخاصة
 - معيّنًا كوكيل لك
 - مشتركًا في سداد رعايتك الصحية
2. توقيعها وتاريخها أمام كاتب عدل. لا يمكن أن يكون كاتب العدل وكيالك أو أي شخص يشترك في سداد رعايتك الصحية.

إذا كنت مريضًا لدرجة عدم قدرتك على توقيع الوكالة الطبية، يمكن أن يقوم شخص آخر بتوقيعها نيابة عنك.

ماذا تفعل بعد إكمال كتابة توجيهاتك المسبقة

- احتفظ بأوراقك الأصلية الموقعة في مكان آمن.
- قدّم نسخًا من الأوراق الموقعة إلى مدير حالتك وطبيبك (أطباءك) والمستشفى وأي شخص آخر قد يصبح مشتركًا في رعايتك الصحية. تحدث إلى هؤلاء الأشخاص حول رغباتك فيما يتعلق بالرعاية الصحية.
- إذا كنت ترغب في تغيير أوراقك بعد توقيعها، فيتعين عليك تعبئة أوراق جديدة. يجب عليك التأكد من تقديم نسخة من الورقة الجديدة إلى كل الأشخاص الذين لديهم نسخة من الورقة القديمة.
- كن على علم بأن توجيهاتك قد لا تكون فعّالة في حالة الطوارئ الطبية.
- يمكنك أيضًا الحصول على توجيهات مسبقة مسجلة في سجل أريزونا على www.azsos.gov/services/advance-directives

س. ما الذي يجب علي فعله إذا فقدت بطاقة هوية عضويتي (ID) أو لم أحصل عليها؟

ج. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على 602-263-3000 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. يمكنك تسجيل الدخول على البوابة بالانتقال إلى www.MercyCareAZ.org ثم حدد "Mercy Care Web Portal" (بوابة Mercy Care الإلكترونية) في أعلى الصفحة. ويمكنك تنزيل تطبيق Mercy Care من متجر تطبيقات Apple و Android. ما عليك سوى تسجيل الدخول إلى البوابة أو التطبيق والنقر فوق "My ID Card" (بطاقتي التعريفية (ID)).

س. كيف يمكنني معرفة اسم PCP الخاص بي؟

ج. سترسل إليك Mercy Care رسالة ترحيب. تحتوي هذه الرسالة على اسم PCP الخاص بك ورقم هاتفه.

س. هل يمكنني تغيير PCP الخاص بي؟

ج. نعم. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711).

س. كيف يمكنني التحقق من حالة التصريح الخاص بي؟

ج. للتحقق بشكل سريع وسهل، راجع سجلاتك الشخصية على بوابتنا الإلكترونية الآمنة. انتقل إلى الموقع www.MercyCareAZ.org، ثم حدد "Mercy Care Web Portal" (بوابة Mercy Care الإلكترونية) في أعلى الصفحة. كما سيتصل PCP الخاص بك بـ Mercy Care للتحقق من حالة التصاريح الخاصة بك. وسيخبرك بدوره بتطورات الحالة.

س. كيف لي أن أعرف أي الخدمات المشمولة بالتغطية؟

ج. يوضح هذا الكتيب الخدمات المشمولة بالتغطية وغير المشمولة أيضًا. اطلع عليها ضمن القسم الذي ينطبق عليك. يمكنك أيضًا أن تسأل طبيبك أو تتصل بخدمات أعضاء Mercy Care. يمكنك العثور على المزيد من المعلومات حول الخدمات المشمولة بالتغطية وغير المشمولة على موقعنا الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org.

س. ماذا يجب علي أن أفعل إذا تلقيت فاتورة؟

ج. إذا تلقيت فاتورة، فاتصل بمقدم الرعاية الصحية الذي أصدر الفاتورة إليك، وزوّده بمعلومات Mercy Care الخاصة بك. وإذا استمر في إصدار الفواتير إليك، يرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care للمساعدة.

س. أحتاج إلى المساعدة للوصول إلى طبيبي. ما الذي يمكنني فعله؟

ج. تحقق أولاً مع الجيران، أو الأصدقاء أو الأقارب لإمكانية وجود من يستطيع إيصالك إلى الطبيب. إذا لم تتمكن من العثور على وسيلة نقل، يرجى 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 نفس اليوم لترتيب وسيلة نقل. يرجى ملاحظة وجود انتظار لمدة ثلاث ساعات لوسائل النقل التي تتوفر في 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.

س. ما المستشفيات التي يمكنني الذهاب إليها؟

ج. يمكنك العثور على قائمة بالمستشفيات التابعة للشبكة في دليل مقدمي الخدمات لخطة Mercy Care. فهناك دليل لمقدمي الخدمات يمكن البحث من خلاله من موقع Mercy Care الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org. حدد "Find a Provider" (البحث عن مقدم خدمات)، ثم يمكنك البحث حسب مقدم الخدمات أو المستشفى. تستطيع الذهاب إلى أي مستشفى لغرض طلب الرعاية الطارئة. يمكنك الحصول على خدمات الرعاية الصحية الطارئة من دون موافقة PCP أو Mercy Care عندما تعاني من حالة طبية طارئة. تستطيع الذهاب إلى أي غرفة طوارئ أو أي مرفق آخر من مرافق رعاية الطوارئ.

س. ما المقصود بحالة الطوارئ؟

ج. حالة الطوارئ هي الحالة الطبية التي من الممكن أن تسبب مشاكل صحية خطيرة أو الوفاة إذا لم يتم تقديم العلاج على الفور.

س. هل يوجد لدى Mercy Care مراكز رعاية عاجلة؟

ج. نعم. يمكنك العثور على مركز رعاية عاجلة باستخدام دليل مقدمي الخدمات الذي يمكن البحث من خلاله على موقع Mercy Care الإلكتروني على www.MercyCareAZ.org. حدد "Find a Provider" (البحث عن مقدم خدمات)، ثم انقر فوق "Mercy Care / رعاية Mercy Care طويلة الأمد". اختر "Mercy Care Long Term Care" (رعاية Mercy Care طويلة الأمد) من القائمة المنسدلة، ثم أدخل المدينة والولاية والرمز البريدي، واختر "Urgent Care Facility" (منشأة الرعاية العاجلة) تحت "Specialty" (التخصص).

الموارد

الموارد المجتمعية

ثمة منظمات محلية ووطنية توفر الموارد للأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية السلوكية وأفراد الأسرة والقائمين على رعاية الأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية السلوكية. بعض تلك المؤسسات هي:

2-1-1 المعلومات المجتمعية والإحالات بولاية أريزونا

المعلومات المجتمعية والإحالات هو مركز اتصالات يساعدك على العثور على العديد من الخدمات المجتمعية، بما في ذلك: بنوك الطعام، والملابس، والملاجئ، والمساعدة في دفع الإيجار والمرافق، والرعاية الصحية، وصحة الحمل، والمساعدة عندما تكون أنت أو شخص آخر في مشكلة، ومجموعات الدعم، والاستشارة، والمساعدة في مشاكل إدمان المخدرات أو الكحول، والمساعدة المالية، والتدريب على العمل، ووسائل النقل، وبرامج التعليم، والرعاية النهارية للبالغين، والوجبات التي يتم توصيلها بالسيارة، والرعاية المؤقتة، والرعاية الصحية المنزلية، ووسائل النقل، وخدمات تدير المنزل، ورعاية الأطفال، وبرامج ما بعد المدرسة، ومساعدة الأسرة، ومخيمات الصيف وبرامج اللعب، وتقديم المشورة، والمساعدة في التعلم، وخدمات الحماية.

اتصل على 2-1-1

<https://211arizona.org/>

988 - الخط الساخن الوطني للوقاية من الانتحار

اتصل برقم 988 أو 1-800-273-8255. سيتم توجيه المكالمات إلى خط الأزمات في منطقتك حسب رمز المنطقة الخاص بك.

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 آمن وسهل الاستخدام متاح على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. يسمح لك بتقديم طلب للحصول على مزايا AHCCCS و KidsCare والمساعدة الغذائية والمساعدة 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 وإدارة الأمن الاقتصادي (DES).

1-855-432-7587

www.healthearizonaplus.gov

Alzheimer's Association – Desert Southwest Chapter
Alzheimer's Association هي منظمة صحية تطوعية رائدة في الرعاية والدعم والأبحاث المتعلقة بمرض ألزهايمر. تتضمن الموارد: أداة البحث عن الرعاية وخط المساعدة والمكتبة وورش العمل ومجموعات الدعم والنصائح لمقدمي الرعاية.
<https://www.alz.org/dsw>
خط المساعدة (مُتاح على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع): **1-800-272-3900**

1028 E. McDowell Rd.
Phoenix, AZ 85006
1-800-272-3900 أو **602-528-0545**

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 **(602-264-HELP) (4357)**

مقاطعة Maricopa – المنطقة الأولى
1366 E. Thomas Rd., Ste. 108
Phoenix, AZ 85014
1-888-264-2258 أو **602-264-2255**
www.aaaphx.org

مقاطعة Pima - المنطقة الثانية
8467 E. Broadway Blvd.
Tucson, AZ 85710
<http://www.pcoa.org/>
520-790-7262

مقاطعتا Apache و Coconino - المنطقة الثالثة
323 N. San Francisco St., Ste. 200
Flagstaff, AZ 86001
<https://nacog.org/index.cfm>
1-877-521-3500 أو **928-774-1895**

مقاطعتا La Paz و Yuma - المنطقة الرابعة
1235 S. Redondo Center Dr.
Yuma, AZ 85365
<https://www.wacog.com/>
1-800-782-1886 أو **928-782-1886**

Mohave – المنطقة الرابعة
208 N. 4th St.
Kingman, AZ 86401
<https://www.wacog.com/>
928-753-6247

www.MercyCareAZ.org

مقاطعتا Pinal وGila - المنطقة الخامسة

8969 W. McCartney Rd.

Casa Grande, AZ 85194

<https://www.info@pgcsc.org>

1-800-293-9393

مقاطعات Cochise وGraham وGreenlee وSanta Cruz - المنطقة السادسة

300 Collins Rd.

Bisbee, AZ 85603

www.seago.org

520-432-2528

شعب Navajo - المنطقة السابعة

1800 W. Deuce of Clubs, Ste. 220

Show Low, AZ 85901

<https://nacog.org/index.cfm>

928-774-1895

مقاطعة Yavapai

544 S. 6th St., Ste. 104

Cottonwood, AZ 86326

<https://nacog.org/index.cfm>

928-239-7435

مقاطعة Yavapai

3130 Robert Rd., Ste. 1

Prescott Valley, AZ 86314

<https://nacog.org/index.cfm>

928-227-0142

1-800-552-9257

مجلس القبائل الداخلي في أريزونا - المنطقة الثامنة

2214 N. Central Ave.

Phoenix, AZ 85004

http://itcaonline.com/?page_id=793

602-258-4822

موارد الأطفال والأسرة بولاية أريزونا

www.AZCCRR.com

1-800-308-9000

تتضمن البرامج:

- موارد رعاية الأطفال والإحالة، حيث يمكن للوالدين الاتصال للحصول على قائمة بمراكز رعاية الأطفال
- مركز الآباء المراهقين حيث يمكن للأمهات المراهقات الحصول على دبلوم الثانوية العامة 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

www.MercyCareAZ.org

1355 Ramar Rd., Ste. 8
Bullhead City, AZ 86442

1115 E. Florence Blvd., Ste. M
Casa Grande, AZ 85122
520-518-5292

1151 16th St.
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
928-753-4410، 21 مقسم

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
1-800-929-8194 أو **928-783-4003**

ائتلاف أريزونا للعائلات العسكرية (Arizona Coalition for Military Families)

2929 N. Central Ave., Ste. 1550

Phoenix, AZ 85012

602-753-8802

www.Arizonacoalition.org

دائرة الخدمات الصحية بولاية أريزونا

150 N. 18th Ave., Ste. 310

Phoenix, AZ 85007

1-800-252-5942 أو 602-542-1025

www.azdhs.gov/index.php

مركز المعلومات الدوائية في ولاية أريزونا

مجاني وسري ومتاح على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع

1-800-222-1222

http://www.azpoison.com

دائرة الأمن الاقتصادي بولاية أريزونا

يمكن لإدارة الأمن الاقتصادي بولاية أريزونا مساعدتك في تحديد احتياجاتك والاتصال بوكالة يمكنها الإجابة على أسئلتك. إضافة إلى ربطك بمجموعة كبيرة من الأنشطة، مثل مراجعة مزايا Medicare/Medicaid وقراءة ما هو جديد في الرعاية الصحية والبحث عن فرص عمل والرعاية المؤقتة من جانب مقدمي الرعاية وخيارات السكن والمزيد.

https://des.az.gov

التأمين ضد البطالة: **1-877-600-2722**

المساعدة الغذائية، أو المالية، أو الطبية: **1-855-432-7587**

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

Arizona Disability Benefits 101

تُعد Disability Benefits 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 WORK@ARIZONA حلولاً شاملة للقوى العاملة على مستوى الولاية وعلى المستوى المحلي، للباحثين عن عمل وأصحاب العمل.

https://arizonaatwork.com

خط المساعدة والإحالة لإدمان الأفيون في ولاية 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 مزوّد بخبراء طبيين محليين في مراكز معلومات الأدوية والسموم بولاية أريزونا والذين يقدمون للمرضى أو أفراد الأسرة أو مقدمي الخدمات المعلومات القيمة حول المواد الأفيونية.

1-888-688-4222

https://www.azdhs.gov/oarline

www.MercyCareAZ.org

Member Services **602-263-3000** or **1-800-624-3879 (TTY/TDD 711)** Monday- Friday, 7 a.m. to 6 p.m.

المساعدة الذاتية في ولاية أريزونا
يمكنك من الوصول إلى 40 برنامجًا مختلفًا للخدمات الصحية والإنسانية عبر الإنترنت
www.arizonaselfhelp.org

تحالف الوقاية من الانتحار في ولاية أريزونا
4612 N. 12th St, Phoenix Az 85014
602-248-8336

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة عاجلة داخل ولاية أريزونا، يرجى الاتصال بمؤسسة EMPACT على الرقم **480-784-1500** أو **866-205-5229**.
يمكن للمراهقين الاتصال بشبكة خط الحياة للمراهقين Teen Lifeline على الرقم **602-248-TEEN (8336)** أو **1-800-248-TEEN (8336)**
www.azspc.org

Arizona Youth Partnership

تقوم مؤسسة Arizona Youth Partnership ببناء أسس قوية للشباب والعائلات من خلال التعاون مع مجتمعات ولاية أريزونا. فهي تقدم خدمات للشباب، وبرامج للوقاية، والتثقيف الصحي المتعلق بتعاطي المخدرات، والتشرد والاتجار بالبشر، وصحة العقل والعافية، والحمل في سن المراهقة، وديناميكيات الأسرة الصعبة.
<https://azyp.org/program/starting-out-right/>
1-877-882-2881

AZ Links

AZ Links هو موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت، لاتحاد المصادر الخاصة بالمسنين وذوي الإعاقة في ولاية أريزونا (ADRC). يساعد AZ Links كبار السن في ولاية أريزونا والأشخاص ذوي الإعاقة ومقدمي الرعاية وأفراد الأسرة على إيجاد الموارد والخدمات.
www.AzLinks.gov

موارد الطفل والأسرة (Child and Family Resources)

هو برنامج يقدم التعليم والموارد للآباء ومقدمي الرعاية والأطفال.
520-230-7032
www.childfamilyresources.org

موارد رعاية الطفل والإحالة

برنامج على مستوى الولاية يساعد الأسر في العثور على خدمات رعاية الطفل
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 أخصائيي دعم الأقران المعتمدين من الولاية. تركيزهم الأساسي هو التمكين والتثقيف والتوظيف.
602-246-7607
<https://azchr.org/>

نقاط الوصول للدخول المنسق

القيد المنسق هو عملية تفرضها وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (Department of Housing and Urban Development, HUD) لربط الأفراد والعائلات المشردة مع الإسكان المجتمعي وموارد الخدمات. في المواقع المحددة أدناه، يمكن توزيع الأفراد أو العائلات، وتقييمهم، وإدراجهم ضمن قائمة للإحالة المحتملة إلى أحد موارد الإسكان المجتمعية بناءً على الأولوية والتوافر. ولاحظ أنه قد تختلف العمليات والموارد حسب منطقة الوصول.

مقاطعة Gila

برنامج العمل المجتمعي المعني في مقاطعة Gila
<https://www.gilacountyaz.gov>
928-425-7631

5515 S. Apache Avenue, Suite 200, Globe, AZ 85501
514 S. Beeline Hwy., Payson, AZ 85541

مقاطعة Maricopa

مركز الاستقبال Brian Garcia للخدمات الإنسانية (للعازيين)
602-229-5155
206 S. 12th Ave., Phoenix, AZ 85007

موارد الشباب (العمر 18 - 24)
602-271-9904

215 E University Dr. Tempe, AZ 85281

برنامج Family Housing Hub (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 Pima

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

Our Family Services
520-323-1708

2590 N Alvernon Way, Tucson, AZ 85712

La Frontera RAPP
520-882-8422

1082 E. Ajo Way, #100 Tucson, AZ 85713

OPCS
520-546-0122
4501 E. 5th Street
Tucson, AZ 85711

مقاطعة Pinal

وكالة الموارد البشرية للعمل المجتمعي (Community Action Human Resources Agency)
520-466-1112
109, N Sunshine Blvd., Eloy, AZ 85131

شركاء صحة المجتمع الوطني (NCHP)
520-876-0699

CG Helps
520-483-0010
350 E. 6th St., Casa Grande, AZ 85122

تطبيق Dump the Drugs
<https://azdhs.gov/gis/dump-the-drugs-az>
602-542-1025 المعلومات العامة والإعلامية:

ابحث عن مواقع صندوق القمامة للتخلص من الأدوية الموصوفة غير المستخدمة أو غير المرغوب فيها. يعرض هذا التطبيق جميع مواقع الإنزال في ولاية أريزونا ويمكن المستخدم من إدخال عنوانه لتلقي الاتجاهات إلى الموقع الأقرب له.

المأوى في حالات الطوارئ

اتصل بـ 211 في ولاية أريزونا للحصول على موارد المأوى
2-1-1
<https://211arizona.org/>

برنامج الصحة الأمومية والطفل وخدمات الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT) - موارد الزيارة المنزلية

برنامج Lead Safe Phoenix في مقاطعة Maricopa
يوفر هذا البرنامج الزيارة المنزلية بالإضافة إلى الوعي والتثقيف المجتمعي للأشخاص الذين يعيشون في مدينة phoenix. لا توجد تكلفة للمشاركة في البرنامج، ولكن يجب أن تستوفي الشروط. تفضل بزيارة موقع الويب الخاص بهم للحصول على تفاصيل حول هذه الشروط. سيقوم زوار المنازل بفحص الرصاص في الدم للأطفال الأقل من 6 سنوات، وفحص منزلك للبحث عن الرصاص، وتقديم توعية حول التسمم بالرصاص، وسيقومون بإحالتك إلى الموارد المجتمعية إذا اقتضت الحاجة.
602-525-3162
<https://www.maricopa.gov/1853/Lead-Poisoning-Prevention>

Parents Partners Plus
Parents Partners Plus هي شبكة من برامج دعم زيارة المنازل. إنهم يقدمون دعمًا مخصصًا حول تجارب الأبوة والأمومة 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 التحول إلى أداء دور الأم، فإنه يمكن لممثلينا توصيلك بالموارد الهامة.
602-633-0732
<https://parentpartnersplus.com/>

مركز Southwest Human Development للتنمية البشرية - برنامج Healthy Families

Healthy Families هو برنامج مجاني يعمل مع الأسر من فترة الحمل حتى السنوات الخمس (5) الأولى من الحياة. إن هدفهم هو مساعدتك على أن تصبح أفضل والد يمكنك أن تكون. يقوم زائر المنزل بزيارة الأسرة لتقديم الدعم والمعلومات ليصبحوا أفضل آباء لأطفالهم!
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. وتركز 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 حاملاً أو أمًا تواجه تحديات، فمن المهم أن تعرفي أنه يمكن لشخص ما مساعدتك. Start Health Arizona 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. فسنتعرف عليك أنتِ وأسرته، حتى تتمكن من مساعدتك في الحصول على الموارد التي تحتاجين إليها. نحن نفهم ثقافتك، لأننا نعيش في مجتمعك. نحن نتفهم أيضًا ما تمرين به، لأننا ساعدنا الأسر تمامًا مثل أسرتك.

<https://strongfamiliesaz.com/program/arizona-health-start>

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>

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. ولبدء الخدمات، يُرجى الاتصال مباشرة بأي من مقدمي الخدمات الذين يخدمون المنطقة التي تقيم فيها.

<https://strongfamiliesaz.com/program/healthy-families-arizona>

برنامج الرعاية المركزة للأطفال حديثي الولادة / وفترة حديثي الولادة المعرضين لخطر كبير

للأسر التي لديها أطفال حديثي الولادة في العناية المركزة. يعد برنامج الرعاية المركزة للأطفال حديثي الولادة / وفترة حديثي الولادة المعرضين لخطر كبير (HRPP/NICP) نظامًا شاملاً على مستوى الولاية من الخدمات مخصص للحد من وفيات الأمهات والأطفال. يوفر البرنامج شبكة أمان لأسر ولاية أريزونا، لضمان أنسب مستوى من الرعاية المحيطة بالولادة 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 الحوامل أقل من 28 أسبوعًا لأول مرة. لا يأتي الأطفال بدليل إرشادي. لذا من 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 مجتمعي يربطك بممرضة منزلية زائرة. ومن خلال الزيارات، ستتعلمين كيف يمكنك رعاية طفلك على أفضل وجه.

<https://strongfamiliesaz.com/program/nurse-family-partnership>

Maricopa مقاطعة/Phoenix شمال وغرب/Nurse-Family Partnership

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/nurse-family-partnership/>

2850 N. 24th St.

Phoenix, AZ 85008

602-224-1740

Maricopa مقاطعة/Phoenix شرق وجنوب/Nurse-Family Partnership

<https://www.maricopa.gov/1867/Nurse-Family-Partnership>

4041 N. Central Ave., Suite 700

Phoenix, AZ 85012

602-224-1740

Pima مقاطعة /Nurse-Family Partnership/Casa de los Niños برنامج

<https://casadelosninos.org/>

1101 N. 5th Ave

Tucson, AZ 85705

مقسم 520-881-0001 15112

Nurse-Family Partnership/Easter Seals Blake Foundation برنامج

مقاطعات Yuma و Pima و Gila و Graham

<https://www.easterseals.com/blakefoundation/>

7750 E. Broadway Blvd., Suite A200

Tucson, AZ 85710

520- 247-3275

Pima مقاطعة Nurse-Family Partnership/ برنامج

3950 S. Country Club Rd., Suite 100

Tucson, AZ 85714

520-724-7806

Yavapai County Community Health Services

1090 Commerce Dr.

Prescott, AZ 86305

928-442-5478

خدمات الصحة المجتمعية في مقاطعة Yavapai

Verde Valley, AZ 86326

928-634-6851

Parents as Teachers

للأسر التي تنتظر مولودًا أو لديها طفل أقل من 5 سنوات. يتمتع أطفالك بإمكانيات كبيرة. بصفتك أحد الوالدين، لديك فرصة فريدة لتكون المعلم الأول لهم. ويرجع هذا إلى أن أغلب نمو الدماغ يحدث في السنوات القليلة الأولى من الحياة، وقد يكون بوسعك أن تحدث فرقًا كبيرًا. سيوضح لك برنامج Parents as Teachers كيفية فعل ذلك. سيوفر لك زوار المنزل لدينا 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>

www.MercyCareAZ.org

SafeCare

للأسر التي لديها طفل أقل من 5 سنوات. دع زوار المنزل المحترفين والمدربين تدريبًا عاليًا يدعمونك أنت وأسرتك في رحلتك نحو النجاح. وباستخدام نموذج SafeCare المعترف به على المستوى الوطني، ستلتقي بزيارات أسبوعية مقسمة إلى مجالات تركيز أساسية: التفاعل بين الوالدين والطفل، والصحة والسلامة المنزلية. في كل مجال أو وحدة تركيز، 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

يتم توفيره من قبل دائرة الخدمات الصحية بولاية أريزونا (ADHS) ويقدم معلومات حول اختبارات الحمل ومقدمي 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 سابقًا بشراكة صحة الأسرة Arizona Family Health Partnership)

يوفر هذا البرنامج الممول فيدراليًا تنظيم الأسرة، والخدمات الصحية والتعليم للمرأة في ولاية 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/>

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. هذا خط ساخن للمتطوعين ودعم الأقران ومفيد 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 Arizona للتدخل المبكر (AzEIP)، أسر الأطفال ذوي الإعاقة أو حالات التأخر في النمو من الولادة وحتى عمر ثلاث سنوات. يقدم الدعم وبإمكانه العمل لتنمية قدرتهم 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 بخدمات أعضاء Mercy Care أيضًا من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى الساعة 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711) واطلب التحدث إلى منسق AzEIP Mercy Care.

معلومات **1-888-592-0140** AzEIP:

للتحقق من حالة إحالة **602-532-9960** AzEIP:

<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 الحضانة والصغار للذهاب إلى المدرسة. يوفر البرنامج التحضير للتعليم، ووجبات خفيفة ووجبات رئيسية صحية، وخدمات لتعزيز رفاهية الأسرة، والمزيد. ويقدم Head Start برنامجين، وفقاً لنطاق عمر 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 Yavapai و Navajo و Coconino و Apache

مجلس حكومات شمال ولاية أريزونا، (NACOG)

928-774-9504

nacog.org

مقاطعات Santa Cruz و Pima و Greenlee و Graham و Cochise

.Child Parent Centers, Inc (CPC)

520-882-0100

childparentcenters.org

مقاطعة Pinal أو Gila

Pinal Gila Community Child Services, Inc. (PGCCS)

1-888-723-7321

pgccs.org

مقاطعات Yuma و Mohave و La Paz

مجلس حكومات ولاية أريزونا الغربية (WACOG)

928-782-1886

wacog.com

مقاطعة Maricopa

Westside Head Start - للخدمات المجتمعية - Catholic Charities

623-486-9868

CatholicCharitiesAz.org

Child Crisis Arizona

480-304-9501

childcrisisaz.org

مركز الخدمات الإنسانية في مدينة Phoenix - برنامج Head Start

602-262-4040

phoenix.gov/humanservices/programs/head-start

مركز الخدمات الإنسانية في مقاطعة Maricopa - برنامج Head Start

602-372-3700

maricopa.gov/5778/Apply-to-Head-Start-Programs

www.MercyCareAZ.org

Southwest Human Development – Head Start

602-266-5976

swhd.org/programs/head-start/

Urban Strategies - Family & Child Academy

602-718-1720

www.urbanstrategies.us

منطقة Alhambra المدرسية - برنامج Head Start

602-246-5155

alhambraesd.org

Booker T. Washington Child Development Center, Inc.

602-252-4743

btwchild.org

منطقة Deer Valley المدرسية - برنامج Head Start

602-467-6013

dvusd.org/headstart

منطقة Fowler المدرسية - برنامج Head Start

623-474-7260

fesd.org/Preschool

منطقة واشنطن للمدرسة الابتدائية - برنامج Head Start Plus

602-347-4806

wedschools.org/Domain/32

خط مساعدة للأطفال من سن الولادة حتى 5 سنوات (Birth to 5 Helpline)

هذه الخدمة مجانية ومتاحة لكل أطفال عائلات ولاية 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 للتحدث مع أخصائي الطفولة المبكرة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 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، فستقوم Mercy Care بالمساعدة في توفير تنسيق ومراقبة أفضل للرعاية لخدمات الصحة الجسدية والسلوكية من أجل التأكد من تلبية الاحتياجات الخاصة للرعاية الصحية. إذا كانت لديك أسئلة حول مزاي CRS أو خدماتها الخاصة بك، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء في Mercy Care على: 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنف إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

<https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Initiatives/CareCoordination/CRS.html>

<https://www.mercycareaz.org/members/complecare-formembers/crs>

www.MercyCareAZ.org

Member Services 602-263-3000 or 1-800-624-3879 (TTY/TDD 711) Monday- Friday, 7 a.m. to 6 p.m. 96

First Things First

الشراكة مع العائلات والمجتمعات لمساعدة الأطفال الصغار في ولايتنا على الاستعداد للنجاح في رياض الأطفال وما بعدها. لا توجد طريقة واحدة صحيحة لتربية الأطفال، وفي بعض الأحيان، تكون التربية للرضيع أو الطفل الصغير أو الطفل في مرحلة ما قبل المدرسة تحديًا. فإنك لا تحتاج لأن تكون مثاليًا. لمساعدتك في بذل قصارى جهدك، قدمنا إليك بعض الموارد الخاصة بالوالدين لدعم تطور طفلك وتعليمه بشكل صحي.

1-877-803-7234 أو 602-771-5100

<https://www.firstthingsfirst.org>

Fussy Baby برنامج

يعد برنامج Fussy Baby جزءًا من خط المساعدة من الميلاد حتى سن الخامسة ويقدم الدعم للآباء الذين يشعرون بالقلق بشأن طبع أطفالهم أو سلوكهم خلال عامهم الأول. سيعمل أطباؤنا معك لإيجاد المزيد من الطرق لتهنئة طفلك والعناية به وجعله يشعر بالاستمتاع. سنقدم أيضًا طرقًا لتقليل التوتر مع دعمك في دورك المهم كوالد. زيارة (زيارات) إضافية للمنزل إن دعت الحاجة في مقاطعة Maricopa فقط.

1-877-705-KIDS

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/fussy-baby>

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. نوفر بيئة علاجية وجذابة للرعاية الطبية على المدى القصير للرضع الذين يعانون من متلازمة الامتناع الوليدي (NAS) وعائلاتهم. نقدم 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

Hope s'Jacob هي حضانه رعاية خاصة توفر الرعاية الطبية على مدار 24 ساعة للأطفال الرضع الذين تعرضوا للمخدرات أو الكحول ويعانون من أعراض الانسحاب عند الولادة. نحن نقدم 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/>

مكتب صحة الأطفال (Office of Children's Health)

150 N. 18th Ave.

Phoenix AZ 85007

602-542-1025

Postpartum Support International

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.

خط مساعدة PSI: متاح 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع 1-800-944-4773 (اللغة الإنجليزية)، أو (اللغة الإسبانية) 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/get-help>

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>

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 – Tucson: 520-441-4007

جنوب أريزونا – Yuma: 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. حيث يوفر لقاحات للأطفال من سن 18 سنة أو أقل. إذا لم يكن PCP الخاص بطفلك مسجلاً في هذا البرنامج، فستضطر إلى التغيير إلى طبيب رعاية أولية 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 اللقاح وموارد قد تساعدك على موقعهم على الويب إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف.

[https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/](https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/index.php#program-overview)

[index.php#program-overview](https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/index.php#program-overview)

602-364-3642

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.

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: <https://clinicsearch.azbnp.gov>

1-800-252-5942

برنامج WIC عبر الإنترنت

تتمتع العائلات الآن بخيار حضور بعض مواعيد برنامج WIC من منازلهم المريحة. وخلال موعد برنامج WIC@Home، ستنضم إلى أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية الآخرين باستخدام موقع دردشة فيديو لمشاركة النصائح حول التغذية أو الرضاعة الطبيعية. كل ما تحتاجين إليه هو هاتف ذكي أو جهاز لوحي أو كمبيوتر مزود بكاميرا ويب للمشاركة.

602-506-9333

<https://www.maricopa.gov/1491/Women-Infants-Children-WIC>

www.MercyCareAZ.org

Member Services 602-263-3000 or 1-800-624-3879 (TTY/TDD 711) Monday- Friday, 7 a.m. to 6 p.m. 98

معلومات لمقدمي الرعاية

خط المساعدة لكبار السن متاح 24 ساعة: **(602-264-HELP (4357)**

برنامج الأطفال المُضطربين عقليًا (MIKID) Mentally Ill Kids in Distress

يوفر MIKID الدعم والمساعدة للعائلات في ولاية أريزونا التي لديها أطفال وشباب وبالغين 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 Ln.
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

Chicanos Por La Causa Early Childhood Development

1402 S. Central Ave
Phoenix, AZ 85004
602-716-0156
www.cplc.org

www.MercyCareAZ.org

خدمات البرنامج القبلي

Gila River Head Start

P.O. Box 97
Sacaton, AZ 85147
520-562-3423
www.gilariver.org

مركز تعليم الأطفال المجتمعي الهندي المبكر في Maricopa و Pima و Salt River

4826 N. Center St.
Scottsdale, AZ 85256
480-362-2200
https://ecec.srpmic-ed.org/

My Family Benefits

معلومات حول المساعدة الطبية والنقدية والغذائية
1-855-432-7587 أو 1-855-heaplus
www.azdes.gov/myfamilybenefits

برنامج التحالف الوطني للأمراض العقلية (NAMI Arizona)

يمتلك NAMI Arizona 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 Arizona الدعم العاطفي والتعليم والمناشدة للأشخاص المتأثرين بالمرض العقلي من كافة الأعمار.

480-994-4407

www.namiarizona.org

National Hope Line Network

خط ساخن مجاني على مدار 24 ساعة لأي شخص يعاني من أزمة
1-800-442-4673

الخط الساخن القومي للوقاية 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، الخيار 1
www.veteranscrisisline.net

برنامج المساعدة الغذائية (برنامج المخصصات الغذائية سابقاً)

لدعم الأسر ووقايتهم من نقص التغذية في ولاية أريزونا.

des.az.gov/na

1-855-432-7587

التغذية والنشاط البدني والسمنة (NUPAO)

لمعرفة المزيد من الموارد حول معالجة السمنة والمعلومات الغذائية، يمكنك زيارة

www.azdhs.gov/phs/bnp/nupao and Arizona Nutrition Network at https://www.azhealthzone.org/

www.MercyCareAZ.org

Member Services 602-263-3000 or 1-800-624-3879 (TTY/TDD 711) Monday- Friday, 7 a.m. to 6 p.m. 100

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، و 7 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، و 7 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 احصل على المساعدة في التعرف على حبة دواء، أو معلومات عن دواء.

<https://triage.webpoisoncontrol.org/#/exclusions>

<https://www.poison.org/>

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 Phoenix بهدف مساعدة العائلات التي تربي أطفالاً في مواجهة تحديات الصحة السلوكية والعاطفية. يمكنك الاتصال بهم على الرقم 602-512-9000 أو زيارة موقعهم الإلكتروني على <http://www.reachfs.org> للحصول على المساعدة.

مركز موارد الضمان الاجتماعي والإعاقة

يقدم معلومات عن برامج استحقاقات العجز الفيدرالية، و SSD (إعاقة الضمان الاجتماعي، المنصوص عليها في الباب الثاني من قانون الضمان الاجتماعي) و SSI (دخل الضمان التكميلي، المفروض بموجب الباب 16)، بالإضافة إلى الإجابة على الأسئلة المتعلقة بمزايا تقاعد الضمان الاجتماعي وتقديم روابط الموارد على Medicare ومواضيع أخرى.

www.ssdrc.com

Teen Lifeline (خط الحياة للمراهقين)

الخط الساخن لمشورة الأقران حول الانتحار من الساعة 3 إلى 9 مساءً يوميًا. توفر التدريب على تنمية مهارات الحياة للشباب الراغبين في شغل مهمة مرشد الأقران. إتاحة مواد التوعية والتثقيف والوقاية وفرص التدريب.

1-800-248-8336 أو 602-248-8336

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 أزمات قدامى المحاربين/خط Be Connected

موارد المحاربين القدامى (ولأولئك الذين يدعمونهم)

1-866-4AZ-VETS أو 1-866-429-8387

برنامج إعادة التأهيل المهني (VR)

تقدم دائرة الأمن الاقتصادي بولاية أريزونا برنامج إعادة التأهيل المهني. يوفر برنامج VR مجموعة متنوعة من الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، سعياً لتحقيق هدف الاستعداد للعمل أو للدخول لسوق العمل أو الاحتفاظ بالعمل.

1-800-563-1221 أو TTY 1-855-475-8194

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

www.MercyCareAZ.org

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 APACHE

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

928-333-2415 x6509

<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 COCHISE

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 COCONINO

Coconino County Immunization Clinic

928-679-7222

<http://www.coconino.az.gov/health>

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 GILA

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

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 GRAHAM

Canyonlands Healthcare - Safford

928-428-1500

<http://www.canyonlandschc.org>

Graham County Health Department Public Health Services

928-428-1962

<http://www.graham.az.gov/254/health>

www.MercyCareAZ.org

Member Services **602-263-3000** or **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**) Monday- Friday, 7 a.m. to 6 p.m. 102

GREENLEE مقاطعة

Canyonlands Healthcare - Clifton
928-865-2500
<http://www.canyonlandschc.org>

Canyonlands Healthcare - Duncan
928-359-1380
<http://www.canyonlandschc.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>

LA PAZ مقاطعة

La Paz County Health Department
928-669-1100
<http://www.lpchd.com>

MARICOPA مقاطعة

عيادة اللقاحات للصحة المجتمعية بمركز Chandler الإقليمي الطبي
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>

MOHAVE مقاطعة

Canyonlands Healthcare - Beaver Dam
928-347-5971
<http://www.canyonlandschc.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>

NAVAJO مقاطعة

Canyonlands Healthcare - Chilchinbeto
928-697-8154
<http://www.canyonlandschc.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](http://www.navajocountyaz.gov/departments/public-health-services)**مقاطعة Pima****Continental Family Medical Center**

520-407-5900

<http://www.uchcaz.org>**Continental Pediatrics Clinic**

520-407-5900

<http://www.uchcaz.org>**Ajo - Desert Senita** مركز الصحة المجتمعية

520-387-5651

<http://www.desertsenita.org>**El Rio** عيادات اللقاحات المجانية

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>**الجنوب الغربي - Pima County Health Department Clinic**<http://www.webcms.pima.gov/health>**UA Mobile Health Program**

520-771-5570

[/http://www.fcm.arizona.edu/outreach
mobile-health-program](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 Pinal****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** – مدينة أريزونا

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>www.MercyCareAZ.orgMember Services **602-263-3000** or **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**) Monday- Friday, 7 a.m. to 6 p.m. 104

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>

مركز خدمات الصحة المجتمعية في مقاطعة
Yavapai - Prescott
928-583-1000
<http://www.chcy.info>

مركز خدمات الصحة المجتمعية في مقاطعة
Yavapai - Prescott Valley
928-583-1000
<http://www.chcy.info>

YAVAPAI

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>

مركز خدمات الصحة المجتمعية في مقاطعة Yavapai-Cottonwood
928-639-8132
<http://www.chcy.info>

مقاطعة YUMA

Horizon Health and Wellness Primary Care - Yuma
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>

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 للحصول على معلومات حول الخدمات والتكاليف. وإذا كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة للمساعدة، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

الرعاية الصحية حسب الدخل/منخفضة التكلفة

مقاطعة Gila

Globe

Canyonlands Healthcare
5860 South Hospital Dr., Ste. 102
Globe, AZ 85501
928-402-0490

Payson

North Country Healthcare

708 S. Coeur D Alene Ln.
Payson, AZ 85541
928-468-8610

Payson Christian Clinic

701 S. Ponderosa, Ste. D
Payson, AZ 85541
928-468-2209

Maricopa مقاطعة

Circle the City Health Care

3522 N. 3rd Ave.
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

HonorHealth Desert Mission Healthcare Center

John C. Lincoln Community (المعروف سابقًا باسم)
(Health Center)
9201 N. 5th St.
Phoenix, AZ 85020
602-331-5792

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

Baseline - مركز الصحي Mountain Park

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

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., Ste. 200
Goodyear, AZ 85338
602-243-7277

Mountain Park Health Center – جنوب Phoenix

635 E. Baseline
Phoenix, AZ 85042
602-243-7277

Mountain Park Health Center – شرق Phoenix

3830 E. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85008
602-243-7277

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

OSO Medical

13851 W. Lamar Blvd., Ste. C
Goodyear, AZ 85338-1239
623-925-2622

**St. Vincent De Paul /Virginia G. Piper
Medical & Dental Clinic**

420 W. Watkins Rd.
Phoenix, AZ 85003
602-261-6868

مقاطعة Pima**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 85705-3526
520-670-3909

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

Marana Healthcare (MHC) - Freedom Park Health Center
5000 E. 29th St.
Tucson, AZ 85711
520-790-8500

MHC - Keeling Health Center
435 E. Glenn St.
Tucson, AZ 85705
520-616-1560

MHC - Ortiz Community Health Center
12635 W. Rudasill Rd.
Tucson, AZ 85743
520-682-3777

MHC - Flowing Wells Family Health Center
1323 W. Prince Rd.
Tucson, AZ 85709
520-887-0800

MHC - East Side Health Center
8181 E. Irvington Rd.
Tucson, AZ 85730
520-574-1551

Pinal مقاطعة

Apache Junction Clinic
575 N. Idaho Rd., Ste. 301
Apache Junction, AZ 85119
1-866-960-0633

Casa Grande Clinic
1729 N. Trezell Rd., Ste. 120
Casa Grande, AZ 85122
1-866-960-0633

Coolidge Clinic
119 W. Central
Coolidge, AZ 85128
1-866-960-0633

Eloy Clinic
302 E. 5th
Eloy, AZ 85131
1-866-960-0633

Kearny Clinic
355 Alden Rd.
Kearny, AZ 85137
1-866-960-0633

Mammoth Clinic
110 Main St.
Mammoth, AZ 85618
1-866-960-0633

Maricopa Clinic
41600 W. Smith-Enke Boulevard, Building 15
Maricopa, AZ 85138
1-866-960-0633

Oracle Sunlife Family Clinic
1870 W. American Ave.
Oracle, AZ 85623
1-866-960-0633

San Manuel Clinic
Held at Sun Life Clinic
23 S. McNab Parkway
San Manuel, AZ 85631
1-866-960-0633

San Tan Clinic
36235 N. Gantzel Rd.
San Tan Valley, AZ 85142
1-866-960-0633

Superior Clinic
60 E. Main St.
Superior, AZ 85713
1-866-960-0633

مقاطعة Gila

Copper Vista Dental Care

1450 South St., Ste. 3
Globe, AZ 85501
928-425-8175

Canyonlands Healthcare

5860 S. Hospital Dr., Ste. 120
Globe, AZ 85501
928-402-0491

مقاطعة Maricopa

Mountain Park Dental Clinic

(5 فروع)
602-243-7277 (للحجز بكل الفروع)
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.
Goodyear, AZ 85338

Native American Community Health Center

4041 N. Central Ave.
Building C
Phoenix, AZ 85012
602-279-5262
www.NativeHealthPhoenix.com

Phoenix College Clinic – لصحة الأسنان فقط

1202 W. Thomas Rd.
Phoenix, AZ 85013
602-285-7323
www.pc.maricopa.edu

St. Vincent De Paul

420 W. Watkins St.
Phoenix, AZ 85002
602-261-6868
www.StVincentdePaul.net

مقاطعة Pima

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.
Science Building K, Room K-212
Tucson, AZ 85709
520-206-6090
www.pima.edu

Desert Senita Health Center

410 Malacate St.
Ajo, AZ 85321
520-387-5651
http://desertsenita.org

مقاطعة Pinal

Sun Life Family Health Center

865 N. Arizona Rd.
Casa Grande, AZ 85122
520-381-0381
www.sunlifefamilyhealth.org

هناك مجموعات يمكنك الاتصال بها لتكون مناشدةً لك. تتضمن المناشدة الصحية تقديم خدمة مباشرة لك ولعائلتك، مما يمكن أن يساعد في تعزيز الصحة والحصول على الرعاية الصحية. والمناشد هو أي شخص يساعد ويدعم حقوقك. يوجد الكثير من موارد المناشدة مدرجة في هذا القسم.

يوجد الكثير من موارد المناشدة 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 أريزونا - مدينة Tucson

400 W. Congress, Ste. 315

Tucson, AZ 85701

520-628-6504

مكتب النائب العام في أريزونا - خارج Tucson و Phoenix

1-800-352-8431

مركز أريزونا لقانون الإعاقة - الصحة العقلية

www.azdisabilitylaw.org

إن مركز أريزونا لقانون الإعاقة هو نظام فيدرالي للحماية والمناشدة لولاية أريزونا. وتضمن أنظمة الحماية والمناشدة في الولايات المتحدة حماية حقوق الإنسان والحقوق المدنية الخاصة بذوي الإعاقة. بإمكان أنظمة الحماية والمناشدة اعتماد حلول قانونية وإدارية باسم ذوي الإعاقة لضمان تنفيذ حقوقهم الدستورية والقانونية.

• Arizona Center for Disability Law، موقع 602-274-6287 أو Phoenix: 1-800-927-2260

• Arizona Center for Disability Law، موقع 520-327-9547 أو Tucson: 1-800-922-1447

ائتلاف أريزونا ضد العنف الجنسي والأسري

الخط الساخن والخط الساخن القانوني، وتوفير التثقيف والتدريب، والمساعدة الفنية، والمناشدة والدعوة القانونية.

602-279-2900؛ 1-800-782-6400؛ TTY 602-279-7270

www.acesdv.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

إدارة الأمن الاقتصادي للمسنين والبالغين

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 Disability Benefits 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 التحالف الوطني للأمراض العقلية (NAMI Arizona)

www.namiarizona.org

يملك NAMI Arizona 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 Arizona الدعم العاطفي والتعليم والمناشدة للأشخاص المتأثرين بالمرض العقلي من كافة الأعمار.

- National Alliance on Mental Illness (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

مكتب حقوق الإنسان (AHCCCS)

سيساعدك مكتب حقوق الإنسان إذا كنت تعاني مرضاً عقلياً خطيراً. ويمكنه مساعدتك في فهم حقوقك وممارستها. وفي حماية حقوقك والدفاع عن نفسك.

1-800-421-2124

مجلس Pima للشيوخوخة

8467 E. Broadway

Tucson, AZ 85710

خط المساعدة لمجلس Pima للشيوخوخة: 520-790-7262

الإدارة/العمل: 520-790-0504

مجلس Pinal-Gila للمواطنين المسنين

8969 W. McCartney Rd.

Casa Grande, AZ 85194

520-836-2758

المبنى الإداري للمساعدة القانونية لجنوب أريزونا (SALA)

2343 E. Broadway Blvd., Ste. 200

Tucson, AZ 85719

1 800 640 9465 أو 520-623 9465

المساعدة القانونية لجنوب أريزونا (SALA)

1729 N. Trekell Rd., Ste. 101

Casa Grande, AZ 85122

1-877-718-8086 أو 520-316-8076

www.MercyCareAZ.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 خروجهم من المستشفى 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
الفاكس: 602-364-4590

المناشد أو الممثل المعين لمكتب لحقوق الإنسان (OHR)

يحمي المناشد أو الممثل المعين لمكتب لحقوق الإنسان (OHR) الأعضاء المصابين بـ SMI أثناء تخطيط الخدمة، وتخطيط الخروج من المستشفى بالنسبة لعلاج المرضى الداخليين، وعملية تظلمات أو تحقيقات SMI وعملية التماسات SMI. يتم تعيين المناشدين 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., Ste. A1-200
Washington, D.C. 20049
1-888-687-2277

للم وصول إلى مكتب AARP في ولاية أريزونا، انتقل إلى الموقع الإلكتروني [/https://states.aarp.org/arizona](https://states.aarp.org/arizona)

مكتب النائب العام في ولاية أريزونا - Phoenix

1275 W. Washington
Phoenix, AZ 85007
1-800-352-8431 أو 602-542-5763
www.azag.gov

مكتب النائب العام في ولاية أريزونا - Tucson

400 W. Congress, South Bldg., Ste. 315
Tucson, AZ 85701
520-628-6504

مكتب النائب العام في ولاية أريزونا - خارج Tucson و Phoenix
1-800-352-8431

مركز أريزونا لقانون الإعاقة - مقاطعة Maricopa
5025 E. Washington, Ste. 202
Phoenix, AZ 85034
1-800-927-2260 أو 602-274-6287

مركز أريزونا لقانون الإعاقة - Pima
177 N. Church Ave., Ste. 800
Tucson, AZ 85701
1-800-922-1447 أو 520-327-9547

إدارة الأمن الاقتصادي (DES) قسم خدمات المسنين والبالغين
1789 W. Jefferson, Site Code 950A
Phoenix, AZ 85007
602-542-4446
www.azdes.gov/DAAS

Hospice of the Valley
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.

Arizona Senior Citizens Law Project
4146 N. 12th St.
Phoenix, AZ 85014
602-252-6710

الخدمات القانونية المجتمعية (Community Legal Services)
602-258-3434 أو 1-800-852-9075
www.clsaz.org

Phoenix
305 S. 2nd Ave.
P.O. Box 21538
Phoenix, AZ 85036

Mesa
20 W. First St., Ste. 101
Mesa, AZ 85201
480-833-1442

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 الإلكتروني معلومات حول إسكان ذوي الدخل المنخفض: [/http://www.lowincomehousing.us](http://www.lowincomehousing.us)

OMBUDSMAN

Area Agency on Aging المنطقة 1، مقاطعة Maricopa برنامج مكتب المظالم Ombudsman للرعاية طويلة المدى

1366 E. Thomas Rd., Ste. 108
Phoenix, AZ 85014
602-264-2255

مركز Arizona لقانون الإعاقة - مقاطعة Maricopa

5025 E. Washington, Ste. 202
Phoenix, AZ 85034
1-800-927-2260 أو 602-274-6287

مركز أريزونا لقانون الإعاقة - Pima

177 N. Church Ave, Ste. 800
Tucson, AZ 85701
1-800-922-1447 أو 520-327-9547

مركز العيش المستقل (Center for Independent Living)

Ability 360- Maricopa
5025 E. Washington, Ste. 200
Phoenix, AZ 85034
602-256-2245

المركز المباشر للعيش المستقل (Direct Center for Independence)

1001 N. Alvernon Way
Tucson, AZ 85711
520-624-6452

مجلس Pima للشيخوخة

8467 E. Broadway
Tucson, AZ 85701
520-790-7262

مجلس Pinal-Gila للمواطنين المسنين

8969 W. McCartney Rd.
Casa Grande, AZ 85194
520-836-2758

المبنى الإداري للمساعدة القانونية لجنوب أريزونا (SALA)

2343 E. Broadway Blvd., Ste. 200
Tucson, AZ 85719
1-800-640-9465 أو 520-623-9465

المساعدة القانونية لجنوب أريزونا (SALA)

1729 N. Trekell 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

White Mountain للمساعدة القانونية

قسم المساعدة القانونية في جنوب أريزونا
5658 Highway 260, Ste. 15
Lakeside, AZ 85929
928-537-8383
1-800-658-7958

موارد العنف الأسري

ائتلاف أريزونا ضد العنف الجنسي والأسري

يوفر التعلم والتدريب، والمساعدة الفنية، والمناشدة والخط الساخن للمناشدة القانونية والخط الساخن القانوني
TTY 602-279-7270؛ 1-800-782-6400؛ 602-279-2900
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. المعلومات متوفرة باللغتين الإنجليزية والإسبانية.
TTY 1-800-787-3224؛ 1-800-799-7233
www.thehotline.org

الشبكة الوطنية ضد الاغتصاب وإساءة المعاملة وزنا المحارم (RAINN)

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. تقدم Sojourner مساكن انتقالية للعائلات التي تغادر الملاجئ. كما يقدم خدمات الدفاع والدعوة القانونية غير الرسمية وبرامج إثراء الأسرة.
الخط الساخن للأزمات: 602-244-0089؛ 602-244-0997
www.sojournercenter.org

1. **الالتماس:** طلب مراجعة قرار يرفض أو يقيّد 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 الحاد) بحيث أن الشخص العاقل يتوقع أن عدم الحصول على عناية طبية فوراً سيؤدي إلى:
 - تعرض صحة الشخص للخطر؛ أو
 - تعرض جنين امرأة حامل للخطر؛ أو
 - تسبب ضرراً بالغاً لوظائف الجسم؛ أو
 - تسبب ضرراً بالغاً 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 لعلاج حالة طارئة.
8. **الخدمات المستثناة:** اطلع على المستثناة
المستثناة: الخدمات التي لا تغطيها AHCCCS. مثال على الخدمات التي تكون:
 - فوق الحد،
 - أو الخدمات التجريبية، أو
 - غير ضرورية 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:** اطلع على الخدمات الصحية المنزلية
خدمات الصحة المنزلية: خدمات التمريض ومساعدو الصحة المنزلية والعلاج والمعدات والمستلزمات الطبية والأجهزة التي يتلقاها العضو في المنزل وفقاً لأمر الطبيب.
13. **خدمات مأوى رعاية المحتضرين:** خدمات الراحة والدعم للعضو الذي يرى الطبيب أنه في المراحل الأخيرة (سنة أشهر أو أقل) من الحياة.
14. **رعاية المرضى الخارجيين بالمستشفى:** الرعاية في المستشفى التي لا تتطلب عادة الإقامة.
15. **دخول المستشفى للعلاج:** الدخول إلى المستشفى أو الإقامة فيها.
16. **ضرورة طبية:** خدمة يقدمها طبيب أو ممارس صحي مرخص تساعد في حل مشكلة صحية أو توقف المرض أو الإعاقة أو تطيل العمر.

17. **الشبكة:** الأطباء ومقدمو الرعاية الصحية والموردون والمستشفيات التي تتعاقد مع خطة صحية لتقديم الرعاية للأعضاء.

18. **مقدم خدمات غير مشارك:** اطلع على 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:** اطلع على مقدم الخدمات من داخل الشبكة
مقدم خدمات من داخل الشبكة: مقدم رعاية صحية متعاقد مع خطتك الصحية.

20. **خدمات الأطباء:** خدمات الرعاية الصحية التي يقدمها طبيب مرخص.

21. **الخطة:** اطلع على 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. **الإذن المسبق:** اطلع على الموافقة المسبق
الموافقة المسبقة: موافقة من خطة صحية قد تكون مطلوبة قبل أن تحصل على خدمة. وهذا ليس تعهدًا من الخطة الصحية بتغطية تكلفة الخدمة.

23. **القسط:** المبلغ الشهري الذي يدفعه العضو للتأمين الصحي. قد يكون على العضو سداد تكاليف أخرى للرعاية، بما في ذلك المبلغ القابل للخصم ومبالغ المشاركة في الدفع والتأمين المشترك.

24. **تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا:** عقاقير وأدوية موصوفة يتم سدادها من قبل خطتك الصحية.

25. **الأدوية الموصوفة:** أدوية يتم طلبها من قبل مهني رعاية صحية ويتم إعطاؤها من قبل صيدلي.

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 تقويي أو
- ممارس يُعرّف بأنه مساعد طبيب مرخص أو
- ممرض ممارس معتمد.

28. **مقدم الخدمات:** شخص أو مجموعة لديها اتفاق 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 تعرضت للإعاقة.

30. **الرعاية التمريضية الحاذقة:** خدمات حاذقة موفرة في منزلك أو في دار التمريض 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 الالتماس - هو القرار الخطي الذي تتخذه Mercy Care حول طلب الالتماس.

نظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في ولاية أريزونا (AHCCCS) - هو برنامج Medicaid في ولاية أريزونا، المعتمد من قبل مراكز خدمات Medicare و Medicaid باعتباره برنامجًا إرشاديًا للتنازل بموجب القسم 1115 والموصوف في A.R.S. الباب 36، الفصل 29.

برنامج الرعاية طويلة الأمد في ولاية أريزونا (ALTCS) - هو أحد برامج AHCCCS المعني بتقديم الخدمات طويلة الأمد، والدرجة، والصحة السلوكية، وإدارة الحالة بترخيص رقم §36-2931 et seq. A.R.S.، للأعضاء المؤهلين سواء الكبار و/أو أصحاب الإعاقة الجسدية، وللأعضاء ذوي إعاقات النمو، من خلال اتفاقيات تعاقدية وترتيبات أخرى.

الموافقة - هو الموافقة التي تحتاج إليها من طبيبك و/أو Mercy Care قبل الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأخرى بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، نتائج التحاليل المعملية والأشعة وزيارات الأخصائيين وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية (انظر "الإحالة").

الممثل المعين - هو الوالد، أو الوصي، أو القريب، أو المناشد أو الصديق أو أي شخص آخر معين كتابيًا من قبل العضو، والذي يمكنه أن يساعد في حماية حقوق العضو وأن يطالب بالخدمات التي يحتاج إليها العضو.

الاستئناف المعجل - هو طلب التماس تحدد فيه Mercy Care (لطلب من أحد الأعضاء) أو يشير مقدم الخدمات (عند تقديم طلب للعضو أو لدعم طلب العضو) بأن أخذ الوقت اللازم للتوصل إلى قرار قياسي قد يعرض حياة العضو للخطر أو صحته الجسدية أو العقلية، أو قدرته على بلوغ أقصى قدر من القدرة الوظيفية أو الحفاظ عليها أو استعادتها.

نظام التظلمات - هو نظام يتضمن العمليات التالية: تظلمات الأعضاء وطلبات الالتماس، ونزاعات مطالبات مقدم الخدمات، وإمكانية الوصول إلى نظام جلسة الاستماع العادلة.

متخذ قرارات الرعاية الصحية - هو شخص مخوّل لاتخاذ قرارات علاجات الرعاية الصحية للأعضاء.

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 المزاي السلبى - إذا أصدرت Mercy Care قرارًا بعدم الموافقة على خدمة معينة أو إذا تم تقليص خدمة قائمة بالفعل، أو تعليقها أو إيقافها، فسيستلم العضو رسالة تحتوي على "إشعار بقرار المزاي السلبى" تنص على الإجراءات التي تم اتخاذها والسبب في ذلك؛ حق العضو في تقديم طلب التماس وطريقة تقديمه؛ الحق في عقد جلسة استماع عادلة مع AHCCCS، وطريقة عقدها؛ الحق في تعجيل إصدار قرار وطريقة طلب التعجيل؛ الحق في طلب استمرار المزاي خلال عملية الالتماس و طريقة تقديم الطلب ومتى قد تضطر إلى دفع تكاليف الخدمات.

الوصفة الطبية - عبارة عن طلب من الطبيب للحصول على الدواء، أو معدات طبية معمرة، أو علاج، أو خدمات تريض أخرى.

الموافقة المسبقة - هو تصريح موافقة من قبل الخطة الصحية على أمر قد يكون مطلوبًا قبل أن تحصل على خدمة معينة. وهذا ليس تعهدًا من الخطة الصحية بتغطية تكلفة الخدمة.

الاحتيال والإساءة من جانب مقدمي الخدمات

- تزييف المطالبات/المقابلات التي تشتمل على العناصر التالية:
 - تغيير في مطالبة
 - ترميز غير صحيح
 - إصدار نفس الفاتورة مرتين
 - تقديم بيانات غير صحيحة
- أعمال إدارية/مالية تتضمن الأمور التالية:
 - الرشوة
 - تزوير شهادات
 - ممارسات تسجيل مزورة
 - التقارير المزورة من قبل طرف ثالث (TPL)
 - الممارسات التعويضية 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 AHCCCS و Medicare والذين يتم سداد قيمة الأقساط والتأمين المشترك والمبالغ المخصصة الخاصة بخدمات الجزء "A" والجزء "B" من Medicare من قبل نظام AHCCCS.

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؛ و
- 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.

احتياجات الرعاية الصحية الخاصة - الأعضاء الذين يعانون من حالات جسدية حرجة مزمنة، أو حالات حرجة تتعلق بالنمو أو السلوك، والذين هم بحاجة إلى خدمات صحية ضرورية طبيًا بقدر أكبر وبكيفية مختلفة عن تلك المقدمة عادة للأعضاء. يعتبر جميع أعضاء ALTCS بحاجة إلى متطلبات خاصة.

1. **الممرضة القابلة المجازة (CNM)** - هي ممرضة معتمدة من قبل الكلية الأمريكية للممرضات التوليد American College of Nursing Midwives (ACNM) على أساس امتحان شهادة وطنية وترخيص بالممارسة في ولاية أريزونا من قبل مجلس التمريض بالولاية. تمارس الممرضات القابلات المجازات إدارة مستقلة لرعاية الحوامل والمواليد الجدد من خلال تقديم رعاية قبل وأثناء وبعد الولادة، ورعاية خاصة بالأمراض النسائية وحديثي الولادة، في إطار نظام رعاية صحية يوفر الاستشارات الطبية أو الإدارة المتعاونة 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 فيه الأم أو الجنين أو المولود أو يتوقع تعرضهم، لخطورة متزايدة من خلال الاعتلال أو الوفاة قبل الولادة أو بعدها. يتم تحديد الخطر العالي من خلال استخدام أدوات تقييم المخاطر الطبية التابعة لشركة التأمين الطبي في ولاية 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 مجلس الولاية في التمريض كمرض ممارس في القبالة أو مساعد طبيب بشهادة ممنوحة من قبل مجلس أريزونا الطبي).
5. **رعاية الأمومة** - تتضمن تحديد الحمل، ورعاية ما قبل الولادة، وخدمات 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** - فيما 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.
 - مساعدي الأطباء
 - ممرضون ممارسون.
 - الممرضات القابلات المعتمدات، و
 - 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، والمشورات 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 الاثني 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، الفصل 15 و25 على التوالي.

14. المشورات السابقة للحمل – يهدف تقديم المساعدة والإرشاد إلى تحديد/تقليل المخاطر السلوكية والاجتماعية، من خلال التدخلات الوقائية والإدارية، للنساء في سن الإنجاب القادرات على الحمل، بغض النظر عما إذا كانت تخطط للحمل 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. وتهدف خدمات المشورة لفترة ما قبل الحمل إلى التأكد من أن المرأة تتمتع بصحة جيدة قبل الحمل. تعتبر مشورة ما قبل الحمل مشمولة في زيارة الرعاية الوقائية لفحص صحة المرأة 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