mercy care

ARIZONA DEPARTMENT of CHILD SAFETY
Comprehensive Health Plan

ASUNTOS DE SALUD

Otoño/Invierno 2021

Ha llegado la temporada de la gripe

No olvide vacunarse contra la gripe

La gripe es una enfermedad respiratoria que puede propagarse fácilmente a través de la tos, un estornudo o incluso simplemente hablando. A veces la gripe es muy leve, pero puede ser grave y provocar la hospitalización y la muerte.

Los niños pueden vacunarse contra la gripe a partir de los 6 meses de edad. Los niños más pequeños no pueden vacunarse contra la gripe, pero la familia que los rodea sí puede hacerlo.

Protéjase y proteja a los niños: vacúnese contra la gripe esta temporada.

Algunas cosas que puede hacer para prevenir el contagio de la gripe:

1. La vacuna contra la gripe es la mejor manera de evitar su contagio.
2. Evite el contacto cercano con personas que estén enfermas.
3. Lávese las manos regularmente con agua y jabón.
4. Evite tocarse la nariz, la boca o los ojos.
5. Duerma lo suficiente, siga una dieta equilibrada y manténgase activo.

Fuente: Centers for Disease Control and Prevention

Manual para Miembros

Puede obtener el Manual para Miembros de este año en línea en **www.MercyCareAZ.org/members/chp-members/handbook** o a través de Servicios a Miembros de Mercy Care DCS CHP sin costo. Además, podemos enviarle una copia sin costo del Directorio de Proveedores. Servicios a Miembros está disponible de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m., al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY/TDD 711)**.

¿Necesita una tarjeta de identificación nueva?

Si ha perdido la tarjeta de identificación de miembro del niño a su cargo y necesita una nueva, llame a Servicios a Miembros. Pueden enviarle una nueva tarjeta. Servicios a Miembros está disponible de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m., al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY/TDD 711)**.

Su tarjeta de identificación de Mercy Care DCS CHP también se encuentra en el portal para miembros, FamilyConnect. Puede iniciar sesión en el portal en **www.MercyCareAZ.org**.

Formulario de aviso al proveedor
Los cuidadores pueden mostrar el formulario de Aviso al Proveedor a los proveedores de atención médica y las farmacias para acceder a los servicios. Utilice este formulario hasta que el especialista en DCS o el representante de la agencia de custodia del menor le proporcionen una tarjeta de identificación permanente. Los Servicios a Miembros de Mercy Care DCS CHP también necesitarán una copia del formulario de Aviso al Proveedor antes de que puedan proporcionarle cualquier información.

Si no recibe una tarjeta de identificación de miembro de Mercy Care DCS CHP o un formulario de Aviso al Proveedor, comuníquese con el especialista de DCS o el representante de la agencia de custodia. También puede llamar a Servicios a Miembros de Mercy Care DCS CHP al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY/TDD 711)**.

¿Qué es la atención integrada?

Atención integrada significa que un miembro necesita solo un plan de salud para recibir atención para su mente y su cuerpo. Los niños en régimen de acogida pueden obtener sus servicios de salud física y conductual a través del Plan de Salud Integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (Mercy Care DCS CHP, por sus siglas en inglés).

Hemos ofrecido servicios de salud integrados a nuestros miembros en atención a largo plazo desde 2000, a los miembros que tienen una enfermedad mental grave desde 2014, a nuestros miembros de AHCCCS Complete Care desde 2018, a nuestros miembros con discapacidades del desarrollo desde 2019 y a los miembros de nuestro Plan de Salud Integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (Mercy Care DCS CHP) desde el 1 de abril de 2021.

Mercy Care DCS CHP sigue comprometido con brindarles a los niños y jóvenes en régimen de acogida más opciones para obtener servicios de salud física y conductual y de bienestar. Si tiene alguna pregunta o necesita servicios, puede llamar a Servicios a Miembros de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m., al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY/TDD 711)**.

Recursos comunitarios

Como dice el dicho: "Se necesita una aldea para criar a un niño". Varias organizaciones estatales trabajan para mejorar el bienestar infantil y el de sus cuidadores. Encuentre recursos adicionales en nuestro sitio web en **www.MercyCareAZ.org/members/chp-members/resources**.

- **AHCCCS:** recursos para familias adoptivas/con relación de parentesco/de acogida
- **Arizona Friends of Foster Children Foundation:** otorga subvenciones para niños que han sido adjudicados como dependientes del tribunal en Arizona; **www.affcf.org/awards**
- **A Mighty Change of Heart:** bolsos de viaje personalizados para niños en Arizona que ingresan al sistema de bienestar infantil; **www.amchaz.org**
- **Arizona Helping Hands:** necesidades esenciales para los niños en el sistema de bienestar infantil; **www.azhelpinghands.org**
- **Helen's Hope Chest:** necesidades esenciales para los niños en el sistema de bienestar infantil; **www.helenshopechest.org**
- **Jose's Closet:** necesidades esenciales para los niños en el sistema de bienestar infantil; **www.josescloset.org**
- **Strong Families AZ:** una red de programas gratuitos de visitas domiciliarias; **www.strongfamiliesaz.com**
- **Raising Special Kids:** para mejorar la vida de los niños con discapacidades; **www.raisingspecialkids.org**
- **Family Involvement Center:** apoyo para garantizar el cuidado de la salud emocional, física y conductual en Arizona; **www.familyinvolvementcenter.org**
- **Safe to Sleep:** educación pública sobre la seguridad del sueño de los bebés del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos; **www.nichd.nih.gov/sts**
- **Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades:** información sobre la salud para niños, adolescentes y mujeres embarazadas; **www.cdc.gov/parents**
- **Aplicación Milestone Tracker:** para hacer un seguimiento de los hitos del desarrollo de su hijo y compartirlos con su pediatra (disponible en inglés y español); **www.cdc.gov/MilestoneTracker**
- **First Things First:** comprometidos con el desarrollo y aprendizaje saludables de los niños pequeños desde el nacimiento hasta los 5 años; **www.firstthingsfirst.org**
- **Safe Kids Worldwide:** trabajar para ayudar a las familias y comunidades a mantener a los niños a salvo de las lesiones; **www.safekids.org**
- **Sesame Street in Communities:** actividades y consejos para los desafíos y las satisfacciones de garantizar el desarrollo saludable de un niño; **www.sesamestreetincommunities.org**

Teen Lifeline

Hay esperanza. Reciba apoyo ante situaciones de crisis en cualquier momento.

Llame o envíe un mensaje de texto a Teen Lifeline al **602-248-8336** (**602-248-TEEN**).

Fuera de Maricopa, llame al: **1-800-248-8336** (**1-800-248-TEEN**).

Horario de atención:

- Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todo el año.
- Envíe mensajes de texto entre semana desde las 12 del mediodía hasta las 9 p.m. y los fines de semana de 3 a 9 p.m.
- Asesoramiento de pares de 3 a 9 p.m. todos los días.

Signos del consumo de alcohol y drogas en los jóvenes y qué hacer a continuación

El consumo de alcohol y drogas es un problema constante en los Estados Unidos. Dicho consumo afecta a personas de todas las edades y educación. **Drugfree.org** informa que el 90% de las personas que viven con adicción comenzaron a consumir sustancias en la adolescencia. Es común que algunos jóvenes de entre 12 y 21 años prueben drogas o alcohol para encajar socialmente o para apaciguar traumas y dolores.

Como cuidador, es importante controlar a los jóvenes a su cargo. Hable con ellos sobre los peligros del consumo de sustancias y cómo saber cuándo obtener ayuda.

Hablar
Hable con los niños y adolescentes sobre los peligros de consumir alcohol y drogas, incluso si no sospecha que las consuman. Establezca reglas, como la necesidad de conocer a sus amigos, informar cuando salen y estar en casa en un momento establecido.

Aliéntelos a ser abiertos y honestos con usted si tienen alguna dificultad. Hágales saber que el alcohol y las drogas no son soluciones a los problemas de la vida. Fomente salidas saludables para aliviar el estrés y la ansiedad o mejorar el estado de ánimo, como hacer ejercicio, escribir en un diario o hacer terapia.

Para obtener más información sobre cómo hablar sobre el consumo de sustancias con niños y adolescentes, visite **www.samhsa.gov/talk-they-hear-you**.

Controlar
A veces, los jóvenes no le confesarán el consumo de drogas o alcohol aunque usted sea abierto y los aliente a hacerlo. Es importante reconocer los signos del posible consumo de sustancias mediante el control. Puede haber un problema relacionado con el consumo de sustancias si muestran varios de estos comportamientos a la vez, los comportamientos comienzan repentinamente o son de naturaleza extrema:

- Cambios en el estado de ánimo
- Ausencia en la escuela o calificaciones bajas
- Problemas de conducta o incumplimiento de las normas
- Falta de memoria, concentración o coordinación
- Habla con dificultad u ojos enrojecidos
- Tener diferentes amigos o impedirle que conozcan a sus amigos
- Encontrar alcohol o drogas ocultos en su habitación u objetos personales

Obtener ayuda

Si un joven consume sustancias de alto riesgo, puede resultar en consecuencias graves, como adicción, enfermedad de transmisión sexual (ETS), intervención policial, lesiones graves o muerte. Si cree que los jóvenes a su cargo consumen sustancias, puede obtener ayuda.

Puede llamar a Servicios a Miembros de Mercy Care DCS CHP, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY/ TDD 711)** para comunicarse con proveedores. También dispone de apoyo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de las líneas de crisis. Puede encontrar una lista de líneas de crisis que atienden en Arizona aquí: **www.mercycareaz.org/members/chp-members/crisis**.

Conocer los peligros del fentanilo y otros opioides

El fentanilo es un opioide artificial que se utiliza para tratar el dolor intenso. Es entre 50 y 100 veces más potente que las drogas que se usan de forma similar, como la morfina. El consumo de fentanilo constituye una crisis en Arizona, representa la mayoría de las sobredosis con opioides, según los Líderes de la Coalición de Abuso de Sustancias de Arizona. Adolescentes de tan solo 14 años han muerto por sobredosis de fentanilo.

Si sospecha que el joven a su cargo tiene una sobredosis, llame al **911** de inmediato. También puede administrar naloxona, un medicamento que revierte la sobredosis, a fin de proporcionarle un tratamiento para salvarle la vida. Para obtener más información sobre la naloxona, visite **drugfree.org/article/overdose-response-treatment**.

Es posible que se necesiten opciones a largo plazo para tratar la adicción a los opioides. Implica el uso de medicamentos y terapias conductuales aprobados, como el asesoramiento, para tratar trastornos por consumo de sustancias. Cuando las personas hacen un uso indebido de los opioides, su organismo puede volverse adicto o dependiente de ellos. Si no tienen opioides en su sistema, pueden sentir abstinencia de opioides. Los síntomas de la abstinencia de opioides pueden incluir diarrea, calambres abdominales, náuseas, vómitos, latidos cardíacos rápidos y un deseo compulsivo intenso.

No necesita una remisión del médico de atención primaria del niño para obtener servicios de salud conductual o para el consumo de sustancias. Llame directamente al proveedor de salud conductual o consumo de sustancias para programar una cita. También puede llamar a Servicios a Miembros de Mercy Care DCS CHP al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY/TDD 711)** para obtener ayuda para encontrar un proveedor de salud conductual.

Conozca a Kim Hemmersbach: una voz para los jóvenes que están en transición a regímenes de acogida

Kim Hemmersbach, LPC, ha sido coordinadora de jóvenes en edad de transición en Mercy Care desde noviembre de 2020. Ha trabajado para el plan de salud desde 2014. Es asesora certificada y utiliza esta capacitación para su trabajo actual.

Kim dice: "Vengo de un lugar de defensa y de hacer lo correcto. Siempre he tenido un espíritu joven, lo que me llevó a querer servir [para el régimen de acogida] y ayudar a la población joven y sus familias".

Es importante ayudar a los jóvenes en régimen de acogida, especialmente a aquellos que se encuentran en transición a la edad adulta, en su camino hacia el bienestar y el éxito. Estos jóvenes servirán y retribuirán a las comunidades en las que viven. Una de las mejores maneras de servir es uniéndose al Consejo de Liderazgo Juvenil (YLC, por sus siglas en inglés) de Mercy Care.

¿Qué es el YLC de Mercy Care?
El consejo está formado por miembros del plan Mercy Care de 16 a 25 años. Proceden de diversos orígenes y experiencias y han recibido servicios de salud física y conductual de este plan de salud. El consejo ofrece un espacio para cambio sobre cómo se prestan los servicios a un miembro durante la transición de tener 17 años a cumplir 18 años.

¿Por qué es importante unirse al YLC?
El consejo también es un lugar para mantenerse en contacto con sus compañeros y trabajar juntos por una causa común. Organiza eventos para llegar a nuestras comunidades con el gran trabajo que se realiza y también para retribuir a nuestras comunidades. Puede proporcionar un sentido de pertenencia y orgullo, ya que el consejo se esfuerza por lograr cambios en el sistema.

¿Cuándo se reúne el YLC y cómo puede alguien unirse?
Si usted es miembro del plan Mercy Care, tiene entre 16 y 25 años y desea convertirse en miembro del consejo, visite nuestro sitio web en **www.MercyCareAZ.org/involved/committees**. Complete la solicitud del Consejo de Liderazgo Juvenil y envíela por correo electrónico a Kim Hemmersbach a **hemmersbachk@mercycareaz.org**. El consejo revisará todas las solicitudes y nos comunicaremos con usted si es seleccionado.

El consejo se reúne el primer martes del mes de 4 a 6 p.m. Actualmente, las reuniones son virtuales. Cuando las reuniones vuelvan a ser en persona, se llevarán a cabo en el edificio Mercy Care, 4500 E. Cotton Center Blvd., en Phoenix.

Evaluación de habilidades para la vida
Si le interesa saber qué tan preparado está para la vida adulta, la evaluación de habilidades para la vida de Casey es una excelente herramienta. Ayuda a detectar áreas de debilidad y fortaleza al evaluar la transición a la edad adulta. Esta herramienta es gratuita y fácil de usar. Visite **https://caseylifeskills.secure.force.com** para realizar la evaluación.

Medición de la competencia cultural

Estamos comprometidos con nuestros miembros y con su atención. Es muy importante para nosotros. Por eso dedicamos mucho tiempo y esfuerzo a garantizar que la competencia cultural sea parte de todo lo que hacemos. Esto significa ser respetuosos con sus creencias y su cultura. También significa comprender sus necesidades de idioma.

Exigimos que nuestros proveedores brinden apoyo a los miembros con servicios culturalmente sensibles. Utilizan las normas de los Servicios Culturales y Lingüísticamente Apropiados (CLAS, por sus siglas en inglés) como guía. Estas normas garantizan que los servicios sean respetuosos con sus necesidades relacionadas con la cultura y el idioma.

Tenemos dos departamentos en Mercy Care DCS CHP que controlan la forma de actuar de los proveedores. Estos son: Competencia Cultural y Gestión de la Calidad. Ofrecen apoyo a los proveedores. Se aseguran de que los miembros reciban los servicios correctamente. Y eso ayuda a garantizar que siempre estemos mejorando los servicios sensibles a su cultura y forma de vida.

Parte D de Medicare: cómo tomar los medicamentos de la forma correcta

Mercy Care DCS CHP quiere que el niño a su cargo sea lo más saludable posible. Una de las formas más importantes en que los niños pueden mantenerse saludables es al tomar medicamentos según las indicaciones del médico.

El término utilizado para describir si los pacientes toman sus medicamentos de la forma correcta se denomina "cumplimiento con los medicamentos". El cumplimiento con los medicamentos es importante para la salud del niño. Hay muchas enfermedades que no muestran sus efectos adversos todos los días. Estas pueden incluir diabetes, presión arterial alta y colesterol, entre otras. Dado que los niños no "sienten" los efectos de estas enfermedades todo el tiempo, puede ser difícil acordarse de tomar los medicamentos.

Aquí le damos algunos consejos para ayudarlo:

- Mantenga los medicamentos en un lugar al que recuerde ir todos los días, como el botiquín junto al cepillo de dientes.
- A menos que un médico le indique un horario específico, adminístrele los medicamentos al niño cuando le sea fácil recordarlo. Haga que esto sea parte de su rutina diaria.
- Utilice un pastillero y anote en él la hora a la que el niño debe tomar los medicamentos.
- Utilice un despertador o un dispositivo electrónico (tableta, teléfono inteligente) para acordarse de administrar los medicamentos.
- Pida a un familiar o amigo cercano que le recuerden que debe administrar los medicamentos al niño.

Mantenga siempre los medicamentos fuera del alcance de los niños. Si tiene alguna duda sobre los medicamentos que toma el niño, consulte a su médico o farmacéutico.

Denuncia de fraude y abuso

Para Mercy Care DCS CHP el fraude y el abuso son temas serios. La protección contra el fraude y el abuso es un deber de todos. Si sospecha de fraude o abuso relacionado con sus beneficios de Mercy Care DCS CHP, puede denunciarlo de alguna de las siguientes maneras:

- Llame a la Línea Directa contra Fraudes de Mercy Care: **1-800-810-6544**.
- Llame a AHCCCS Fraud Reporting (denuncia de fraude): **602-417-4193** o **1-888-487-6686**.
- Utilice el formulario de denuncia de fraude y abuso disponible en **www.MercyCareAZ.org** o **www.azahcccs.gov/fraud/reportfraud**. Incluya toda la información que pueda. Nota: incluso si proporciona su información de contacto, esta permanecerá confidencial.

Servicios de idiomas e interpretación

Mercy Care puede ayudarlo a obtener la ayuda de un intérprete de lenguaje de señas o por teléfono para las visitas de atención médica, sin costo. Si necesita ayuda en su idioma, si es sordo o tiene problemas de audición, llame a Servicios a Miembros para solicitar un intérprete al **602-212-4983** o **1-833-711-0776 (TTY/TDD 711)**.

Abordar los determinantes sociales de la salud

Los determinantes sociales de la salud (SDoH, por sus siglas en inglés) son factores clave que afectan los resultados de salud en la vida de una persona. Algunos de estos SDoH, como el acceso a alimentos saludables, una educación igualitaria y un lugar seguro para vivir, desempeñan un papel importante en la salud mental y física de una persona. Los niños en el sistema de bienestar infantil pueden provenir de entornos donde existen desigualdades en la salud debido a los SDoH.

Los cuidadores con relación de parentesco y de acogida pueden ayudar a los niños a superar los efectos sobre la salud relacionados con los SDoH. Estas son algunas formas en las que se puede ayudar a un niño o niños bajo su cuidado a tener una mejor salud.

- Ofrézcales un hogar seguro y afectuoso mientras están bajo su cuidado.
- Cuide y apoye el desarrollo físico, emocional, social y de aprendizaje del niño.
- Hable con ellos y muéstreles cómo cuidar su cuerpo al comer alimentos saludables, hacer ejercicio y evitar las drogas, el tabaco y el alcohol.
- Realice un examen médico de bienestar infantil, también conocido como Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT), dentro de los 30 días posteriores a la asignación.
- La respuesta rápida evaluará las necesidades de salud física y mental del niño dentro de las primeras 72 horas de la asignación, según la Ley de Jacob. La mayoría de los niños en régimen de acogida estarán inscritos con un proveedor de servicios de salud mental.
- Programe un examen dental para cada niño de 1 año de edad o mayor lo antes posible, pero no después de los 30 días posteriores al ingreso en la atención del DCS.

El Plan de Salud Integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (Mercy Care DCS CHP, por sus siglas en inglés) es un programa administrado por el Departamento de Seguridad Infantil de Arizona. Mercy Care DCS CHP es el plan de salud para los niños y jóvenes de Arizona que reciben cuidado fuera del hogar.

Si necesita asistencia física o conductual para un niño que está bajo su cuidado o tiene preguntas, los Servicios a Miembros de Mercy Care DCS CHP están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY/TDD 711)**.

Ayuda ante una crisis de salud conductual

La Línea de Crisis de Salud Conductual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para los miembros de Mercy Care DCS CHP.

- Condado de Maricopa: **602-222-9444**
- Condados de Pima y Pinal: **1-866-495-6735**
- Condado de Gila: **1-877-756-4090**
- Envíe HOPE al **4HOPE** (**44673**)

El personal de la Línea de Crisis puede ayudar de diferentes maneras:

- Reunirse con usted en la comunidad
- Llevarlo a un lugar seguro
- Ayudarlo a identificar sus recursos para la atención
- Ayudarlo a coordinar asesoramiento
- Ofrecer opciones para manejar otras situaciones urgentes

*Siempre llame al **911** en situaciones que pongan en riesgo la vida.*

Si necesita a alguien con quien hablar
Llame a la línea de apoyo Warm Line al **602-347-1100**. La línea de apoyo está operada por especialistas acreditados en apoyo de pares: disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Su Oficina de Asuntos Individuales y Familiares

La Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (OIFA, por sus siglas en inglés) de Mercy Care promueve la recuperación y la salud de las personas con enfermedad mental grave (SMI, por sus siglas en inglés) o salud mental general/consumo de sustancias (GMH/SU, por sus siglas en inglés). Apoyan a los miembros con discapacidades del desarrollo y a los niños en el sistema de bienestar infantil. Trabajan junto con líderes, grupos de pares, familias y el público para tomar decisiones sobre el programa.

El equipo de la OIFA de Mercy Care cree que la recuperación es posible para todos. Trabajamos con nuestros miembros y sus familias para lograr lo siguiente:

- Ayudar a las personas a buscar tratamiento para enfermedades mentales.
- Informarles que no necesitan sentirse mal por recibir ayuda.
- Proporcionarles servicios que respeten sus necesidades relacionadas con la cultura y el idioma.
- Ofrecer capacitación y apoyo para los miembros y sus familias.
- Proporcionar información sobre el apoyo de pares y el apoyo familiar que están disponible para todas las personas que reciben servicios y sus familias.

Si necesita ayuda o tiene inquietudes sobre su atención, puede comunicarse con nosotros a **OIFATeam@MercyCareAZ.org**. También puede mantenerse conectado con la red de Oficinas de Asuntos Individuales y Familiares de Arizona al visitar **www.azahcccs.gov/ahcccs/healthcareadvocacy/oifa.html**.

ASUNTOS DE SALUD se publica como un servicio comunitario a los miembros de Mercy Care DCS CHP. A partir del 2 de agosto de 2021, nuestra nueva ubicación es: 4500 E. Cotton Center Blvd., Phoenix, AZ 85040.

Los servicios contratados están financiados por un contrato con AHCCCS.

Esta es información general de salud y no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que usted recibe de su proveedor. Siempre consúltele a este sobre sus necesidades de atención médica.

Mercy Care es administrado por Aetna Medicaid Administrators, LLC, una empresa de Aetna.

Llame a Servicios a Miembros de Mercy Care DCS CHP de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m., al **602-263-3000** o **1-800-624-3879 (TTY/TDD 711)**. Línea de enfermería las 24 horas: **602-212-4983** o **1-833-711-0776**; seleccione la opción “Speak to a nurse” (Hablar con un enfermero).

www.MercyCareAZ.org

2021 © Coffey Communications, Inc.
Todos los derechos reservados.

Nondiscrimination Notice

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

Mercy Care DCS CHP:

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

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

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

Address:	Attn: Civil Rights Coordinator 4500 East Cotton Center Boulevard Phoenix, AZ 85040
Telephone:	**1-888-234-7358 (TTY 711)**
Email:	MedicaidCRCoordinator@mercycareaz.org

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

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

Complaint forms are available at http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.
MC-DCS-CHP-1449

Multi-language Interpreter Services

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

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

NAVAJO: Díí BAA AKóNíNíZIN: Díí bee yániłti'go, saad bee áká'ánída'awo'dę́ę́', t'áá jiik'eh, éí ná hóló. Ninaaltsoos nitł'izí bee nééhozinígíí bine'dę́ę́' béésh bee hane'í biká'ígíí bee hodíílnih doodago **1-800-385-4104** (TTY: **711**) hólne' dooleeł.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SYRIAC: ܟܬܒܐ ܕܝܠܟ ܐܘ ܥܠ ܡܠܬܐ ܕܗܘܝܬܐ ܕܝܠܟ، ܐܢܬ ܙܕܩܦ ܡܬܬܝܗܒܝܢ ܠܟ ܒܠܚܝܡܐ. ܡܠܠ ܥܠ ܡܢܝܢܐ ܕܐܝܟܐ ܕܒܟܪܬܐ ܕܝܠܟ ܐܘ ܥܠ **1-800-385-4104** (ܛܝܛܝ: **711**)

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

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

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

86.03.322.1-AZ