



ASUNTOS DE SALUD

Otoño/invierno de 2023

Refrigerios saludables y económicos que toda su familia querrá probar

Darle a su familia los refrigerios adecuados puede cumplir una doble función: llenarlos de buena energía y salud ahora y mejorar la inmunidad para ayudar a combatir las enfermedades a medida que nos aproximamos a la época de la influenza y los resfríos. Sin embargo, las opciones habituales como las golosinas, las galletas y las papas fritas envasadas pueden ser caras y dañar su salud a largo plazo. En lugar de eso, pruebe estos refrigerios sencillos. Son buenos para la salud y amigables con su billetera.

Yogur griego

Es espeso y cremoso, y está repleto de calcio y proteína. Agréguele unos trozos de banana para aportar potasio. También puede agregar bayas (frescas o congeladas) para aportar vitamina C y antioxidantes.

Manzana con mantequilla de maní

La mantequilla de maní tiene grasas saludables y proteína. Si le agrega la fibra saciante de una manzana, tendrá un refrigerio que lo mantendrá lleno hasta su próxima comida.

Un vaso de leche

Un vaso frío (o una taza tibia) es una manera fácil de satisfacer el hambre. Además, está tomando minerales que refuerzan el sistema inmunitario (como calcio) y vitaminas A y D.

Vegetales frescos y hummus

Hecho de puré de garbanzos, el hummus es una fuente excelente de proteínas a base de plantas. Acompáñelo con vegetales crudos como zanahorias y pimientos.



Signos de depresión según la edad

Todos podemos tener depresión. También es un trastorno que responde muy bien al tratamiento. Como algunos síntomas varían según la edad, es importante saber a qué prestar atención.

Adultos

- Pierden el interés en socializar o cultivar pasatiempos.
- Se muestran inquietos, agitados o flojos.
- Se sienten inútiles o culpables.
- Tienen dificultad para concentrarse, recordar o tomar decisiones.

Madres recientes (conocida como “depresión posparto”)

- Se sienten agobiadas o vacías.
- Muestran indiferencia hacia el bebé.
- Tienen ataques de pánico.
- Están cansadas.
- Muestran una pérdida progresiva del interés en las actividades.
- Dudan de sí mismas y sienten culpa o enojo.

- Experimentan cambios en los patrones de sueño o alimentación.
- Piensan en dañarse a sí mismas o a su bebé.

Niños

- Discuten más o se muestran malhumorados.
- A menudo están cansados o inquietos.
- Tienen problemas de concentración en la escuela.
- Se sienten fuera de lugar o culpables.
- Pueden tener comportamientos autodestructivos.
- Tienen arrebatos de ira o berrinches.

Adolescentes

- Les va mal en la escuela.
- Están inquietos o preocupados.
- Reaccionan de forma exagerada a las críticas.

- Falta de energía o motivación.
- Consumen drogas o alcohol.
- Tienen baja autoestima.
- No cuidan su apariencia.

Los niños y adolescentes en hogares de acogida pueden tener problemas para dormir debido a factores estresantes como la separación de los padres, problemas de confianza, entornos nuevos o traumas pasados relacionados con la hora de dormir.

Si ve algunos de estos signos en un ser querido o en usted mismo, busque ayuda de su proveedor de cuidado primario (PCP) o el proveedor de salud emocional y psicológica del niño. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de salud emocional y psicológica, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care DCS.

Cómo hablar con un ser querido sobre suicidio

A veces, cuando un ser querido tiene dificultades en la vida, es posible que piense en suicidarse. Es importante conocer las señales de alerta y buscar ayuda.

Es posible que diga que quiere morirse, que se siente desesperanzado, que no tiene un propósito o que es una carga para otras personas. Escúchelo con atención. Hágale saber que puede contar con usted. Ayúdelo a conectar con los recursos disponibles.

En otras ocasiones, una persona está pensando en suicidarse pero no se lo dice a nadie. Busque señales de alerta, como si deja de socializar, duerme demasiado o muy poco, aumenta el consumo de drogas o alcohol, o está ansioso, inquieto o es imprudente. Pregúntele si está pensando en suicidarse. Hágale saber que el suicidio es un asunto grave. Póngalo en contacto con recursos que puedan ayudarlo.

El número de teléfono de la línea directa para casos de crisis y suicidio es **988**. Teladoc está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Ofrecen apoyo en inglés y español. Llame al **988** en cualquier momento para solicitar ayuda si un amigo tiene dificultades y usted necesita apoyo.

Hágale saber a un adulto de confianza si usted o si alguien que le importa tiene dificultades y está pensando en suicidarse. Los jóvenes bajo cuidado de crianza también pueden llamar o enviar un mensaje de texto a la línea directa para adolescentes al **602-248-8336** o visitar [teenlifeline.org](https://www.teenlifeline.org) para obtener ayuda.

Más recursos:

- [livingworks.net](https://www.livingworks.net)
- [save.org](https://www.save.org)
- [988lifeline.org/help-someone-else/](https://www.988lifeline.org/help-someone-else/)
- [bethe1to.com/bethe1to-steps-evidence/](https://www.bethe1to.com/bethe1to-steps-evidence/)
- [mercyareaz.org/wellness/crisis](https://www.mercycareaz.org/wellness/crisis)
- The Trevor Project: Línea ante crisis las 24 horas para jóvenes LGBTQ+: Llame al **1-866-488-7386**, envíe un mensaje de texto al **678-678** o chatee en [thetrevorproject.org](https://www.thetrevorproject.org).

Recursos para crisis de salud emocional y psicológica

Cualquiera puede llamar a la **línea para crisis de salud del comportamiento de Arizona**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame al **1-844-534-HOPE (4673)** o envíe un mensaje de texto con la palabra "HOPE" al **4HOPE (44673)**. Apoyo por chat disponible en crisis.solari-inc.org/start-a-chat.

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

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

Línea para casos de crisis de veteranos: 1-800-273-8255 (opción 1).

Línea directa para casos de crisis y suicidio: 988

Línea nacional de mensajes de texto para casos de crisis:

Envíe un mensaje de texto con la palabra "HOME" al **741741** ante cualquier tipo de crisis, o visite <https://www.crisistextline.org/text-us/>.

Línea directa para adolescentes:

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

Líneas tribales para casos de crisis:

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

Si necesita alguien con quien hablar, llame a la línea de ayuda Warm Line al **602-347-1100**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En esta línea lo atenderán especialistas acreditados en apoyo entre pares. Llame siempre al **911** si está en una situación que pone en riesgo la vida.

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

Se lo contamos: son las vacunas. Estas pueden ayudar a que su familia se mantenga saludable este invierno, y durante muchas estaciones más. Aquí le contamos sobre seis vacunas que debe tener en cuenta. Ingrese en [CDC.gov/vaccines](https://www.cdc.gov/vaccines) para obtener una lista completa. Puede programar las vacunas con su proveedor de cuidado primario.



Varicela

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

Difteria, tétanos y tosferina o *pertussis* (DTaP y Tdap)

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

Influenza (gripe)

Cuándo debe aplicarse la vacuna: Una vez al año. Vacúnese lo antes posible. Por lo general, es en septiembre u octubre, en otoño.

Virus del papiloma humano (HPV)

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

Sarampión, paperas y rubéola (MMR)

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

Enfermedad neumocócica

Cuándo debe aplicarse la vacuna: Los bebés, los niños pequeños y los adultos mayores la necesitan. Se aplican cuatro dosis en total: a los 2, a los 4 y a los 6 meses, y entre los 12 y los 15 meses. Los adultos de 65 años o más reciben una dosis adicional.

La temporada de influenza ya está aquí

La influenza es un virus, y puede mutar de un año a otro. Este es el motivo por el que debe vacunarse todos los años. Las personas que tienen 65 años o más o tienen una enfermedad crónica tienen más probabilidades de enfermarse gravemente de influenza. Esto puede hacer que lo internen, o incluso ocasionar la muerte.

Qué puede hacer para protegerse y proteger a los niños bajo su cuidado:

- Evite el contacto directo con personas enfermas.
- Lávese las manos a menudo con agua y jabón.
- Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Limpie y desinfecte superficies y objetos.
- Duerma lo suficiente, aliméntese bien y manténgase activo.

Si ha dejado de estar bajo cuidado de crianza, no se arriesgue a interrumpir su cobertura de Medicaid. Actualice la información de contacto que tiene AHCCCS, la agencia de Medicaid de su estado, luego de dejar DCS. Ingrese en [healtharizonaplus.gov](https://www.healtharizonaplus.gov) para obtener información sobre cómo solicitar o renovar sus beneficios.

Medicare Parte D

Beneficios de medicamentos con receta para quienes tienen doble elegibilidad

Se considera que quienes tienen Medicaid y además cumplen con los requisitos para Medicare y están inscritos en dicho programa tienen doble elegibilidad. Una vez que cumple con los requisitos para inscribirse en Medicare, su plan de Medicaid ya no puede pagar sus medicamentos. Las personas con doble elegibilidad deben inscribirse en un plan de Medicare que incluya cobertura de medicamentos con receta de la Parte D. Los planes Medicare Advantage incluyen cobertura de servicios cubiertos por Medicare, medicamentos con receta de la Parte D y otros beneficios que no están cubiertos por Medicare. Algunos planes de Medicare Advantage son planes de Necesidades Especiales. Estos planes incluyen cobertura de servicios cubiertos por Medicare, medicamentos con receta de la Parte D y beneficios adicionales. Además, se coordinarán con la cobertura del plan de Medicaid que tenga la persona con doble elegibilidad.

Mercy Care ofrece un plan de Necesidades Especiales de Doble Elegibilidad (D-SNP), llamado Mercy Care Advantage, que incluye cobertura de medicamentos de la Parte D. A través de la cobertura de medicamentos de la Parte D, usted pagará una suma pequeña por los medicamentos cubiertos. Si vive en un hogar de ancianos y tiene cobertura completa de Medicaid, no pagará nada por los medicamentos cubiertos. Si no opta por un plan de Medicare que incluya cobertura de medicamentos de la Parte D, Medicare lo inscribirá automáticamente en un plan independiente de medicamentos con receta de Medicare Parte D. Las personas con doble elegibilidad pueden cambiar de plan de Medicare en determinados momentos del año. *Nota: AHCCCS no tiene contrato con ningún plan independiente de medicamentos con receta de Medicare Parte D, ni supervisa las actividades de ningún plan del tipo mencionado.*



Farmacias de la red

Acuda siempre a una farmacia de la red de Mercy Care para obtener sus medicamentos con receta. Tenga en cuenta que Walgreens no es una farmacia de la red de Mercy Care. Para buscar una farmacia de la red, visite nuestro sitio web, <https://www.mercycareaz.org/find-a-provider>. También puede pedir ayuda llamando a Servicios al Cliente al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY: 711)**.

Los miembros de DCS CHP deben llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care DCS CHP al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY: 711)**.

Para averiguar sobre administración de farmacia y actualizaciones, visite los enlaces incluidos más abajo. Puede ver qué medicamentos están cubiertos y si hay algún requisito para obtenerlos. También puede consultar qué debe hacer el médico si usted quiere un medicamento que no está cubierto.

- Miembros de ACC: <https://mercyar.es/a-pharmacy>
- Miembros de RBHA: <https://mercyar.es/r-pharmacy>
- Miembros de ALTCS: <https://mercyar.es/l-pharmacy>
- Miembros de DDD: <https://mercyar.es/d-pharmacy>
- Miembros de DCS CHP: <https://mercyar.es/dcs-pharmacy>

Niños y diabetes

La diabetes de tipo 2 es cada vez más común en niños y adolescentes. Sepa por qué y cómo puede ayudar a prevenirla.

¿Qué es la diabetes?

Es una enfermedad por la que el cuerpo no puede producir o usar la insulina de manera adecuada. La insulina es una hormona que ayuda al cuerpo a usar el azúcar (o glucosa) de los alimentos para obtener energía. La diabetes hace que este azúcar se acumule en la sangre.

Diabetes de tipo 1: El cuerpo no produce insulina en absoluto. En la actualidad, no hay forma de prevenir la diabetes de tipo 1, pero hay formas de controlarla.

Diabetes de tipo 2: El cuerpo no produce insulina en cantidades suficientes o no puede usarla correctamente. La buena noticia es que hay formas de prevenir la diabetes de tipo 2, así como de controlarla.

Factores de riesgo

El sobrepeso es el mayor factor de riesgo, según la Asociación Americana de la Diabetes.

Si la madre o el padre biológicos de un niño tienen diabetes, hay un riesgo mayor de que el niño la padezca.

Los niños que son afroamericanos, hispanos o latinos, nativos americanos, estadounidenses asiáticos o nativos de una isla del Pacífico tienen un riesgo mayor de sufrirla.



Prevención

Para disminuir el riesgo de diabetes, implemente pequeños cambios:

Coma bien. Incluya frutas o vegetales en cada comida. Las opciones congeladas y enlatadas son económicas, pero asegúrese de elegir aquellas sin azúcar agregada.

Disminuya el consumo de postres. Si le da a su hijo uno por día, hágalo día por medio.

Elija agua antes que gaseosas o bebidas deportivas. Demasiada azúcar puede causar un aumento de peso.

Manténgase activo. Haga ejercicio al menos una hora por día. No tiene que ser de una sola vez. Puede ser una caminata de 15 minutos por la mañana y 45 minutos de juego más tarde.

Limite el tiempo que pasa frente a la pantalla. Limite la televisión y los videojuegos a dos horas por día. Estar mucho tiempo sentado puede causar un aumento de peso.

Establezca un cronograma regular para irse a dormir. Descansar el tiempo suficiente es importante para mantener un peso saludable.

Hable con el médico del niño que está bajo su cuidado en el próximo control y pregúntele si el niño está en riesgo. Llame al médico antes si nota cualquiera de los siguientes síntomas:

- Aumento de la sed.
- Necesidad de orinar más veces al día.
- Cansancio inusual.

Para obtener más información sobre la diabetes, visite diabetes.org.

Si ha dejado de estar bajo cuidado de crianza, no se arriesgue a interrumpir su cobertura de Medicaid. Actualice la información de contacto que tiene AHCCCS, la agencia de Medicaid de su estado, luego de dejar DCS. Ingrese en healtharizonaplus.gov para obtener información sobre cómo solicitar o renovar sus beneficios.

Presentamos Teledentistry

Your Dentist, Anytime Anywhere®

Los miembros de Mercy Care DCS CHP ahora pueden acceder a un dentista las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todo el año. Puede hacer una videollamada con un dentista mediante su dispositivo inteligente.

Es una opción simple y conveniente para el **cuidado dental de emergencia** y, además, no tiene ningún costo para usted. El cuidado dental de emergencia puede referirse a un diente roto o astillado, dolor de muelas, inflamación en la cara o sangrado.

¿En qué casos puedo usar Teledentistry.com?

- Cuando necesite cuidado dental inmediato.
- Si su dentista no está disponible.
- Si está considerando ir a la sala de emergencias o a un centro de cuidado de urgencia por un problema dental.
- Cuando no tenga un traslado coordinado para recibir cuidado.

¿Cómo funciona Teledentistry.com?

- Llame en cualquier momento al **866-302-0905**.
- Tenga su tarjeta de identificación de miembro de Mercy Care a mano.
- O visite **bit.ly/AZ-teledentistry**.
- Siga las indicaciones para obtener cuidado.

¿Tiene preguntas? Envíe un correo electrónico a **support@teledentistry.com** o llame al **866-302-0905**.



4 consejos para mantener los pulmones sanos

Ya sea que el niño que está bajo su cuidado tenga una enfermedad pulmonar crónica (como asma) o una infección respiratoria (como un resfrío), siga nuestros consejos para respirar mejor.

- 1 Tome los medicamentos según lo indique su médico. Además, si le indican que use un inhalador, hágalo de manera correcta.
- 2 Vacúnese contra la influenza, idealmente antes de que termine octubre.
- 3 Consulte a un alergista de ser necesario. Las alergias pueden desencadenar un ataque de asma.
- 4 Si fuma, deje de hacerlo. Es la mejor forma de evitar un mayor daño pulmonar.

Medir la competencia cultural

Nos comprometemos con nuestros miembros y su cuidado. Nos importan mucho. Por eso, dedicamos tiempo y esfuerzo para que la competencia cultural esté presente en todo lo que hacemos. Es decir, respetamos sus creencias, su cultura y su idioma.

Les exigimos a nuestros proveedores que respeten las diferencias culturales de los miembros al prestarles servicios. Se guían por los estándares de servicios cultural y lingüísticamente adecuados. Con estos estándares, se busca asegurar que los servicios respeten las diferencias culturales y lingüísticas de los pacientes.

En Mercy Care, tenemos dos departamentos que supervisan lo que hacen los proveedores. Estos departamentos son Competencia Cultural y Control de Calidad. Ofrecen apoyo a los proveedores. Garantizan que los miembros obtengan servicios de manera adecuada. Así, nos cercioramos de mejorar los servicios que respeten siempre su cultura y su forma de vida. Para obtener servicios de idiomas sin costo, llame al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.



Cuidado integrado

El cuidado integrado se refiere a que usted puede recibir cuidado para su cuerpo y su mente dentro de un solo plan de salud.

Les ofrecemos servicios de cuidado integrado a las siguientes personas:

- Miembros que reciben cuidado a largo plazo desde 2000.
- Miembros con una designación de enfermedad mental grave (SMI) desde 2014.
- Miembros de AHCCCS Complete Care desde 2018.
- Miembros con discapacidades del desarrollo desde 2019.
- Miembros del plan de salud integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (Mercy Care DCS CHP) desde 2021.

Mantenemos nuestro compromiso de brindarle más opciones para que reciba todo el cuidado que necesite.

Si tiene alguna pregunta o si necesita obtener servicios, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care DCS CHP.

Conozca los peligros del fentanilo

El fentanilo es un opiode hecho por el hombre, que se utiliza para tratar dolores fuertes en entornos médicos. Es 50 o 100 veces más potente que otros analgésicos como la morfina.

El consumo de fentanilo presenta una crisis en Arizona. Da cuenta de la mayoría de casos de sobredosis de opioides, según los Líderes de la Coalición de Abuso de Sustancias de Arizona.

Hubo casos de niños y adolescentes que se intoxicaron debido a una exposición accidental al fentanilo y murieron de una sobredosis. Dígales a los niños que están bajo su cuidado que deben mantenerse alejados de los medicamentos o fármacos que no fueron recetados para ellos.

Si sospecha que un joven bajo su cuidado está teniendo una sobredosis, llame al **911** de inmediato. También puede darle naloxona, un medicamento que se usa para revertir la sobredosis, como tratamiento para salvarle la vida. Para obtener más información sobre la naloxona, visite drugfree.org/article/overdose-response-treatment.

Los cuidadores con licencia que tienen bajo su cuidado a jóvenes de 12 años o más, o a un niño en riesgo de sobredosis por opioides deben tener naloxona en el lugar (para cada niño). Averigüe dónde conseguir naloxona en naloxoneaz.com o consulte en su farmacia local.

Notifique al DCS dentro de las dos horas después de que el niño presente una enfermedad o lesión graves que requieran hospitalización, cuidado de urgencia o tratamiento en la sala de emergencias. Es posible que se necesiten opciones a largo



plazo para tratar la adicción a los opiáceos. Implica utilizar medicamentos aprobados y terapias de la salud emocional y psicológica, como asesoramiento, para tratar los trastornos por consumo de sustancias.

Incluso cuando se usan los opioides según los receta el médico, una persona puede volverse químicamente dependiente a ellos. Es posible que no se de cuenta de que se está volviendo adicta. Una vez que son dependientes, pueden experimentar síntomas del síndrome de abstinencia cuando no tienen opioides en su sistema.

Entre los síntomas del síndrome de abstinencia de opioides se encuentran los siguientes:

- Diarrea o retorcijones.
- Náuseas y vómitos.
- Aumento de la frecuencia cardíaca.
- Antojos intensos.

No necesita una remisión del PCP del niño para que este reciba servicios de salud emocional y psicológica o por consumo de sustancias. Llame directamente al proveedor de salud emocional y psicológica o por consumo de sustancias para programar una cita. Además, puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care DCS CHP para encontrar un proveedor.

ASUNTOS DE SALUD

se publica para los miembros de Mercy Care DCS CHP.

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

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

Mercy Care es administrada por Aetna Medicaid Administrators, LLC, an Aetna company.

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

www.MercyCareAZ.org

Manual para miembros

Puede recibir el manual para miembros de este año a través de Servicios al Cliente de Mercy Care DCS CHP sin costo. También podemos enviarle una copia del Directorio de proveedores sin costo.

El horario de atención es de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., llamando al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY: 711)**.

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>

