

# Manual para miembros de cuidado a largo plazo para 2024-2025

---

Usted nos **importa**



**mercy care**

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

**Llame a Servicios al Cliente de Mercy Care**  
de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.,  
**602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY **711**).

En una situación que pone en riesgo la vida,  
llame al **911**.

Visite **www.MercyCareAZ.org** y seleccione  
"Contact Us" (Contáctenos).

**Quejas formales y apelaciones**  
Teléfono: **602-586-1719** o **1-866-386-5794**  
Fax: **602-351-2300**  
**MCGandA@mercycaresaz.org**

**Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (OIFA)**  
**OIFATeam@MercyCareAZ.org**



Síguenos a través del usuario **@MercyCareAZ**.

## INFORMACIÓN PERSONAL

Número de identificación del miembro: \_\_\_\_\_

Mi PCP: \_\_\_\_\_

Número de teléfono de mi PCP: \_\_\_\_\_

Mi farmacia: \_\_\_\_\_

Número de teléfono de mi farmacia: \_\_\_\_\_

Dirección de mi farmacia: \_\_\_\_\_

Mi administrador de casos: \_\_\_\_\_

Número de teléfono de mi administrador de casos: \_\_\_\_\_

Su administrador de casos le enviará una copia de este *Manual para miembros*. Puede consultar o descargar una copia en **www.MercyCareAZ.org**. También puede solicitar que le envíen una copia por correo postal llamando a Servicios al Cliente, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

**Fecha de revisión del manual: 1 de octubre del 2024.**

Los servicios cubiertos se financian conforme a un contrato con el Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud del Estado de Arizona (AHCCCS). En Mercy Care, respetamos las leyes federales y estatales que se aplican según el contrato con el AHCCCS. 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.

Desde Mercy Care nunca nos comunicaremos con usted para pedirle su número de seguro social o información sobre Medicare. Tampoco lo harán desde Medicare. Si recibe una llamada telefónica de alguien que dice ser un representante de Mercy Care o de Medicare, no le brinde información personal. Finalice la conversación y llame a Servicios al Cliente para denunciarlo. También puede hacerlo en línea, en **<https://www.mercycaresaz.org/ltc/fraud-waste-abuse.html>**.

# Índice

<b>Introducción</b> .....	3
Bienvenido a Mercy Care.....	3
Material y <i>Manual para miembros</i> .....	3
Sitio web, portal para miembros y aplicación móvil de Mercy Care .....	3
Información de contacto importante .....	4
Cómo recibir cuidado fuera del horario de atención.....	6
Servicios de telesalud .....	6
Cómo obtener servicios para casos de crisis de salud emocional y psicológica .....	6
Cómo obtener servicios para casos de trastornos por consumo de sustancias e información sobre opioides...	10
Servicios que contemplan la diversidad cultural.....	11
Servicios de idiomas y de interpretación, y formatos alternativos.....	12
Aviso sobre la no discriminación .....	13
Servicios de interpretación en varios idiomas .....	14
Directorio de proveedores .....	16
Acerca de Mercy Care.....	17
Acerca de nuestros proveedores.....	17
Tarjeta de identificación de miembro .....	18
Sus responsabilidades como miembro .....	19
Informe de cambios en la composición de la familia o la dirección .....	19
Cobertura fuera del área .....	20
Opción de inscripción anual .....	20
Cambios de plan de salud fuera de la opción de inscripción anual.....	21
Participación de familiares y amigos en su cuidado .....	21
Transición del cuidado si usted cambia de plan de salud o de proveedores .....	22
<b>Información sobre servicios</b> .....	23
Servicios de manejo de casos.....	23
Tipos de cuidado.....	24
Servicios de transporte (traslados) .....	25
Teléfonos inteligentes sin ningún costo .....	26
Servicios y beneficios médicos cubiertos para apoyo y servicios a largo plazo .....	27
Servicios y tratamientos en etapa de prueba .....	30
Servicios y beneficios limitados y excluidos para miembros de 21 años de edad en adelante .....	30
Servicios de cuidado intensivo .....	32
Servicios cubiertos con fondos de subvención .....	32
Servicios de vivienda .....	33
Información sobre servicios de empleo .....	34
Servicios comunitarios y domiciliarios .....	36
Lugares de residencia alternativos .....	37
Cuidado en hogar de ancianos. ....	38
Planificación anticipada del cuidado (cuidado en la etapa final de la vida) .....	38
Remisiones.....	39
Dispositivos de comunicación aumentativa y alternativa.....	39
Cómo obtener servicios no cubiertos debido a objeciones morales o religiosas .....	41
Información para miembros indígenas estadounidenses.....	41
Cómo obtener un proveedor de cuidado primario.....	41
Calendario de disponibilidad de citas .....	43

Consulta médica preventiva (exámenes a personas sanas).....	45
Servicios para mujeres.....	45
Cuidado preventivo para mujeres sanas .....	46
Servicios de EPSDT.....	48
Servicios de maternidad .....	52
Prueba del virus de la inmunodeficiencia humana.....	59
Servicios y suministros de planificación familiar.....	59
Servicios dentales .....	61
Servicios de farmacia.....	63
Programa de emisor de recetas exclusivo.....	65
Equipo médico duradero .....	66
Proceso de remisión para obtener la designación de trastorno emocional grave.....	66
Proceso de remisión para obtener la designación de enfermedad mental grave.....	67
Servicios de salud emocional y psicológica.....	68
Clínicas interdisciplinarias de especialidades múltiples.....	73
Servicios de Rehabilitación para Niños .....	74
Consejos de miembros .....	75
<b>Información importante</b> .....	76
Autorizaciones previas.....	76
Libertad de elección de proveedores.....	78
Costo compartido .....	78
Cómo obtener facturas por los servicios .....	78
Otro seguro de salud .....	79
Copagos, coseguros y deducibles de Medicare .....	79
Miembros con doble elegibilidad: pago de medicamentos .....	80
Autorizaciones .....	80
Quejas formales y apelaciones.....	82
Avisos de prácticas de privacidad del plan de salud .....	90
Sus derechos y responsabilidades.....	91
Planes de incentivos para médicos .....	95
Fraude, malgasto y abuso.....	95
Dejar de fumar.....	96
Decisiones sobre su cuidado de salud.....	97
Asistente de salud de Mercy Care .....	98
Preguntas frecuentes.....	98
<b>Recursos</b> .....	100
Recursos comunitarios .....	100
Clínicas de vacunación sin costo .....	122
Recursos en caso de dejar de ser elegible .....	125
Servicios dentales a bajo costo.....	129
Defensa .....	132
Asistencia especial para miembros que tienen una enfermedad mental grave .....	134
Defensa a través del programa Servicios de Apoyo y Cuidado a Largo Plazo (ALTCS) de Arizona .....	136
Recursos contra la violencia doméstica .....	139
Definiciones .....	139
Definiciones para servicios de cuidado de maternidad .....	144

---

## Bienvenido a Mercy Care

---

Desde 1985, nuestros miembros han confiado el cuidado de salud de sus familias a Mercy Care. Para nosotros, usted es más que un miembro de Mercy Care. Es un integrante de nuestra familia. Mercy Care, los médicos y los hospitales trabajan juntos para usted. La palabra “care”, que significa cuidado en español, no solo forma parte de nuestro nombre, sino que representa el servicio que brindamos.

---

## Material y *Manual para miembros*

---

En este manual, encontrará información sobre lo siguiente:

- sus derechos y responsabilidades como miembro;
- cómo obtener servicios de cuidado de salud física y mental;
- cómo obtener ayuda con las citas;
- consejos para mantenerse saludable;
- qué servicios tienen cobertura;
- qué servicios no tienen cobertura;
- definiciones de palabras que se usan en este manual.

Este manual está disponible para los miembros de Mercy Care en letra grande. Podemos enviarle una lupa para página completa si es necesario.

Este manual está disponible en CD o en archivo digital de audio (MP3) y en otros idiomas. Llame a Servicios al Cliente para solicitar este manual en los distintos formatos o pida que le envíen por correo un ejemplar impreso sin costo. Puede llamar a Servicios al Cliente, al **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY 711). Puede leerlo en línea, en **[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**.

### Material para miembros en formato electrónico

El material de información para los miembros de Mercy Care está a su disposición en formato electrónico. Esto incluye el *Manual para miembros*, el *Directorio de proveedores*, boletines informativos y mucho más. También puede encontrarlos en nuestro sitio web, en **[www.mercycareaz.org](http://www.mercycareaz.org)**. Si recibe documentos impresos y prefiere que se los envíen de forma electrónica, infórmenos al respecto. Puede llamar al número gratuito de Servicios al Cliente de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711) y solicitar que le envíen la información en formato electrónico, por ejemplo, por correo electrónico.

### Material para miembros por correo

Si usted no tiene correo electrónico ni acceso a Internet, puede solicitar que le envíen el material por correo postal sin costo. Llame a Servicios al Cliente al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711) para solicitar que le enviemos un material por correo.

---

## Sitio web, portal para miembros y aplicación móvil de Mercy Care

---

Visite nuestro sitio web, **[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**. Puede obtener la información más actualizada sobre Mercy Care. Puede buscar un médico, una farmacia, un centro para recibir cuidado de urgencia, un proveedor de telesalud o un hospital cercano. El sitio web está disponible en inglés, español y árabe. Utilice la configuración de su navegador para agrandar o achicar el tamaño de la pantalla y del texto de una página. Nuestro sitio web es compatible con lectores de pantalla comunes.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

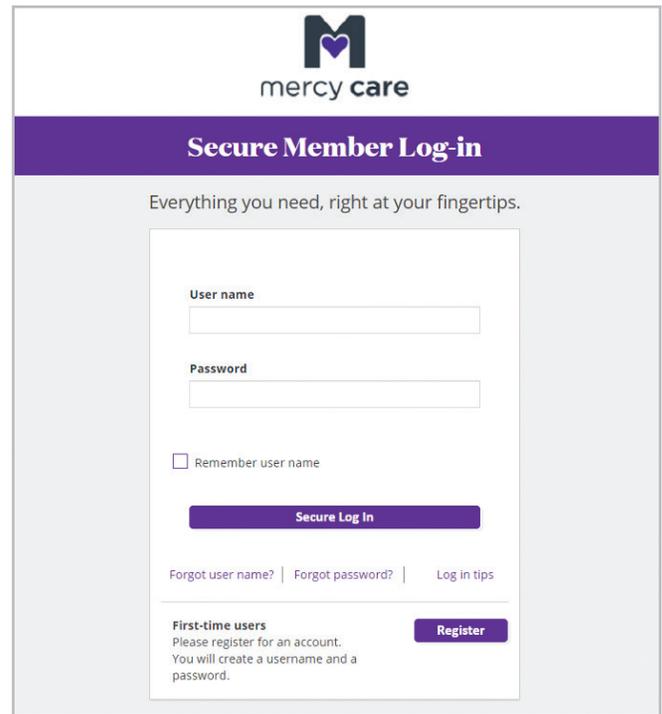
Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

## Portal para miembros de Mercy Care

Puede tener acceso a su propia información de salud en nuestro portal web seguro. Ingrese en [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org) y haga clic en el botón “Login” (Inicio de sesión) en la esquina superior derecha de la página. Si es la primera vez que ingresa, siga las instrucciones para iniciar sesión. Luego, podrá utilizar el portal.

Con su inicio de sesión seguro, puede hacer lo siguiente:

- Consultar su tarjeta de identificación de miembro o solicitar una nueva.
- Buscar su proveedor de cuidado primario (PCP) asignado.
- Solicitar el cambio de PCP.
- Actualizar su información de contacto.
- Llevar un registro de sus metas de salud.
- Ver el estado de un reclamo.
- Buscar medicamentos con receta.
- Verificar el estado de una autorización pendiente.
- Buscar un proveedor o una farmacia en su área.



## Aplicación móvil de Mercy Care

¿Siempre de un lado a otro? No hay problema. La aplicación le permite tener acceso a todos los beneficios del portal para miembros en cualquier momento y en cualquier lugar. Consulte los recursos de salud, envíenos preguntas y más. Descargue la aplicación desde Apple App Store® o la tienda Google Play™.

---

## Información de contacto importante

---

### Servicios al Cliente de Mercy Care

Los representantes pueden responder preguntas sobre los beneficios, ayudarle a encontrar un médico, organizar el traslado para consultas médicas y ayudarle a obtener servicios de cuidado de salud. El horario de atención es de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes; y estos son los números de teléfono: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY: 711).

### Administración médica

A través del programa de Administración Médica de Mercy Care, los miembros y proveedores reciben ayuda para utilizar los servicios indicados a fin de garantizar que los miembros se mantengan saludables. Con este programa, se revisa y coordina el cuidado de los miembros para que reciban el tratamiento adecuado a fin de mejorar su salud. También se desarrollan nuevos procesos según sea necesario y se garantiza que los miembros tengan acceso a un cuidado de alta calidad que sea oportuno, eficaz, eficiente y seguro. Llame a Servicios al Cliente, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711), y pida hablar con el personal de Administración Médica.

## Quejas formales y apelaciones

Si no está de acuerdo con nuestra decisión descrita en la carta con el *Aviso de determinación adversa de beneficios*, tiene derecho a solicitar una apelación. Si tiene un problema con un médico o se sintió maltratado por el personal de un consultorio, el equipo de quejas formales y apelaciones puede ayudarle. Consulte las secciones “Apelaciones” y “Quejas formales de los miembros” de este manual para obtener más información.

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

**602-586-1719 or 1-866-386-5794**

Fax: 602-351-2308

**MCGandA@mercycares.org**

## Línea de resolución familiar

Si es usted familiar o ser querido de un miembro con una designación de enfermedad mental grave (SMI), puede ponerse en contacto con esta línea para resolver inquietudes y hacer preguntas. Nuestra línea de resolución familiar está a cargo de antiguos administradores de casos con experiencia en el sistema de salud emocional y psicológica y en los hogares que ofrecen estos cuidados. Su función es ofrecer orientación y apoyo a los familiares que intentan ayudar a su ser querido a obtener una evaluación de SMI, encontrar servicios para casos de crisis o informarse sobre otros servicios de SMI. También pueden ayudar a presentar quejas formales y apelaciones. Solicitamos que únicamente los familiares se comuniquen con la línea de resolución familiar, disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al **602-212-4980**.

## Oficina de Asuntos Individuales y Familiares

La Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (OIFA) ayuda a dar a los miembros y sus familias una voz para proponer cambios en el programa y una opción en su cuidado de salud. Esta oficina ofrece apoyo, defensa, educación y compromiso con los miembros. También ayuda a encontrar recursos a través de socios comunitarios que apoyan la recuperación y la resiliencia.

Mercy Care OIFA- Mercy Care Committees

4750 S. 44th Place, Ste. 150

Phoenix, AZ 85040

Teléfono: **480-445-8999**

**OIFATeam@MercyCareAZ.org**

## Línea de enfermería

Nuestra línea de enfermería está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para responder preguntas médicas generales. Llame a Servicios al Cliente de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879**, y seleccione la opción de la línea de enfermería.

## Manejo de casos que requieren apoyo y servicios a largo plazo

Si necesita comunicarse con su administrador de casos antes de su próxima visita programada, llámelo o envíele un correo electrónico directamente. Puede hacerlo de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. El número de teléfono y correo electrónico de su administrador de casos figuran en la tarjeta de presentación que le entregó. También puede escribirlo en el espacio designado al principio de este manual. Debe llamar o enviarle un correo electrónico a su administrador de casos si necesita ayuda con cambios en su salud, necesidades de cuidado, recursos, situación de vida o servicios. Si no puede ponerse en contacto con el administrador de casos o no sabe su nombre, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879**.

**www.MercyCareAZ.org**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

---

## Cómo recibir cuidado fuera del horario de atención

---

Si usted o su hijo se enferman cuando el consultorio del médico está cerrado o durante un fin de semana, llame al consultorio de todos modos, excepto en caso de emergencia. Su médico recibirá el mensaje a través de un servicio de atención de llamadas. Su proveedor de cuidado primario (PCP) le devolverá la llamada y le dirá qué hacer. Asegúrese de tener desactivado el bloqueo de llamadas. De lo contrario, es posible que el médico no pueda comunicarse con usted.

Incluso puede llamar a su PCP a cualquier hora de la noche. Lo más probable es que tenga que dejar un mensaje en el servicio de atención de llamadas. Quizás demore un poco, pero lo llamará un médico para indicarle lo que debe hacer.

Si necesita cuidado por una enfermedad durante la noche o los fines de semana, puede acudir a las clínicas de cuidado de urgencia. El cuidado de urgencia se brinda cuando necesita cuidado ese mismo día o en los próximos días, pero no está en peligro de sufrir un daño permanente ni de perder la vida.

Por ejemplo:

- Dolor fuerte de garganta o de oído
- Influenza
- Migrañas
- Dolor de espalda
- Solicitud o renovación de recetas
- Esguinces

**Usted NO debe acudir a la sala de emergencias para recibir cuidado de urgencia o por enfermedad.**

Puede encontrar un centro de cuidado de urgencia mediante la herramienta “Find a provider” (Buscar un proveedor) en [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org). Seleccione su plan de salud; ingrese la ciudad, el estado y el código postal; y seleccione “Urgent Care Facility” (Centro de cuidado de urgencia) en “Provider Type” (Tipo de proveedor).

---

## Servicios de telesalud

---

Si necesita un tratamiento para enfermedades comunes, puede hablar con un médico por videoconferencia segura desde la computadora o el teléfono. Puede consultar a un médico mediante telesalud por cuestiones tales como un resfrío, influenza, alergias, problemas de los senos paranasales, etc. Puede llamar a su proveedor de cuidado primario (PCP) para programar una visita de telesalud. Si el PCP no ofrece este servicio, visite [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org) y busque un proveedor en “Find a Provider” (Buscar un proveedor). Mercy Care también cuenta con proveedores de servicios de teleodontología.

---

## Cómo obtener servicios para casos de crisis de salud emocional y psicológica

---

Una persona está en una situación de crisis si se da cuenta de que carece de las capacidades necesarias para afrontar una situación o suceso que le está afectando o es incapaz de hacerle frente. Las crisis son diferentes para cada persona, pero pueden incluir pensamientos suicidas, abuso de sustancias, ansiedad, psicosis o problemas sociales. Según las preguntas frecuentes del AHCCCS, una señal importante de que alguien podría tener una crisis es sentir una urgencia por resolver la situación o los pensamientos lo más rápido posible porque esto podría poner en peligro a esa persona o a otros.

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

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

Existen muchos tipos de servicios de salud emocional y psicológica que pueden ayudar a una persona en una situación de crisis. El sistema de crisis en Arizona incluye una línea telefónica, equipos móviles y centros para casos de crisis que brindan servicios de observación y estabilización. Los proveedores de servicios en casos de crisis tienen personal capacitado para resolver las crisis lo más pronto posible. Si bien los expertos en crisis pueden intentar ayudar a una persona que no quiere recibir cuidado, los servicios son voluntarios y más efectivos para aquellas personas que están dispuestas a recibirlos.

No es necesario que su médico lo remita para poder recibir servicios de salud emocional y psicológica. Llame a su administrador de casos para analizar su necesidad de servicios de salud emocional y psicológica, y que le ayude a obtenerlos. Si necesita un traslado a una cita, comuníquese con Servicios al Cliente con al menos 3 días de anticipación.

Si tiene una crisis de salud emocional y psicológica, puede llamar a la **línea para casos de crisis de salud emocional y psicológica de Arizona**. El personal capacitado puede brindar ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para comunicarse, llame al **1-844-534-4673** o al **1-844-534-HOPE** (TTY: 711). Es posible que pueda conseguir transporte para recibir cuidado en caso de una emergencia de salud emocional y psicológica.

Si cree que puede lastimarse a sí mismo o lastimar a otra persona, o si tiene pensamientos suicidas, lo mejor es llamar a la línea para casos de crisis. También puede llamar a una línea para casos de crisis si se siente abrumado o le resulta difícil lidiar con temas estresantes en su vida. Los especialistas capacitados en intervención de crisis están disponibles las 24 horas del día, todos los días del año, para brindar servicios de triaje y apoyo. También puede llamar a la línea de crisis si está preocupado por otra persona que pueda estar teniendo problemas.

**Línea directa nacional para casos de crisis y suicidio:** Llame o envíe un mensaje de texto al **988**; también puede chatear con un consejero de crisis en <https://988lifeline.org/talk-to-someone-now>.

#### **Líneas estatales y nacionales para casos de crisis:**

- Línea para casos de crisis de salud emocional y psicológica de Arizona: Llame al **1-844-534-4673** o al **1-844-534-HOPE**; envíe un mensaje de texto con la palabra **“HOPE”** al **4HOPE (44673)**; o chatee con un especialista en <https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat>.
- Línea directa nacional de prevención del suicidio: Marque **988**.
- **Mensaje de texto con la palabra HOPE a 4HOPE (44673).**
- Comunidades indígenas de Gila River y Ak-Chin: **1-800-259-3449**.
- Comunidad indígena de Salt River Pima Maricopa: **1-855-331-6432**.
- 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 Yavapai de Fort McDowell: **480-461-8888**.
- Distrito San Lucy de Nación Tohono O’odham: **480-461-8888EP**.
- Nación Navajo: **928-551-0508**.
- Línea para casos de crisis de veteranos: **988 (opción 1)**.
- 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. <http://www.crisistextline.org>
- Llame o envíe un mensaje de texto a Teen Lifeline: **602-248-TEEN (8336)**.

**Líneas de ayuda:** Los especialistas de la línea de ayuda ofrecen apoyo de pares para las personas que solo necesitan hablar con alguien o que necesitan ayuda para encontrar servicios de apoyo comunitarios.

La línea de ayuda es un servicio telefónico confidencial y sin costo que cuenta con personas que han lidiado con problemas de salud emocional y psicológica. Las personas que trabajan en la línea de ayuda pueden identificarse con situaciones de salud emocional y psicológica porque han pasado por experiencias similares.

- En el norte de Arizona, atienden los 7 días de la semana, de 4:30 p. m. a 10:30 p. m.: **1-888-404-5530**.
- En el centro de Arizona, atienden las 24 horas, los 7 días de la semana: **602-347-1100**.
- En el sur de Arizona, atienden los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 10:00 p. m. (los festivos, atienden de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).
  - Condado de Pima: **520-770-9909**.
  - Condados de Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pinal, Santa Cruz y Yuma: **844-733-9912**.

**Si tiene una emergencia médica, llame al 911.**

### **Equipos móviles para casos de crisis**

Los equipos móviles para casos de crisis son expertos que se trasladan a donde está la persona para ayudarla durante una crisis. Brindan apoyo, encuentran recursos comunitarios y ayudan a planificar los pasos que debe seguir la persona para mantenerse a salvo. Es posible que se ofrezcan también para coordinar el transporte hacia un centro, que puede ser un centro para casos de crisis. Los equipos móviles para casos de crisis se envían a través de la línea de crisis en todo el estado de Arizona, **1-844-534-4673**. Los equipos móviles para casos de crisis hacen evaluaciones de seguridad, brindan apoyo y lo ayudan a resolver las crisis urgentes.

### **Centros para casos de crisis en el condado de Maricopa**

Los centros para casos de crisis son lugares seguros a los que pueden acudir las personas que están atravesando una crisis. Una vez allí, puede consultar a un médico clínico y estar listo para irse a su casa en poco tiempo, o puede elegir permanecer en el centro por un máximo de 24 horas, hasta que le puedan brindar otros servicios o que el riesgo inmediato esté resuelto. Estos centros cuentan con sillas reclinables, en lugar de camas, porque están pensados como una parada corta mientras usted y su equipo de crisis determinan los siguientes pasos.

En momentos de crisis o emergencias, usted puede elegir cualquier hospital u otro lugar para recibir cuidado de emergencia. A continuación, se incluyen entornos de cuidado de emergencia que pueden ser más fáciles de usar:

#### **Observación y estabilización para casos de crisis:**

##### **Connections AZ Urgent Psychiatric Care Center (UPC)**

###### **Adultos**

1201 S. 7th Ave.  
Phoenix, AZ 85007  
1-602-416-7600

##### **Centro de Respuesta y Recuperación (RRC) RI International**

###### **Adultos**

11361 N. 99th Ave.  
Peoria, AZ 85345  
1-602-650-1212, opción 2

**Centro Comunitario de Emergencia Psiquiátrica (CPEC) de Community Bridges**

**Adultos**

358 E. Javelina Ave.  
Mesa, AZ 85210  
1-877-931-9142

**Community Bridges West Valley Access Point (WVAP)**

**Adultos**

824 N. 99th Ave.  
Avondale, AZ 85323  
1-877-931-9142

**Observación psiquiátrica durante 23 horas administrada por Mind 24/7:**

**Higley**

**Adultos, jóvenes y niños**

1138 S. Higley Rd.  
Mesa, AZ 85206  
1-844-646-3247

**Metro**

**Adultos, jóvenes y niños**

10046 N Metro Pkwy W.  
Phoenix, AZ 85051  
1-844-646-3247

**Centros de desintoxicación y para casos de crisis**

**Community Bridges Central City Addiction Recovery Center (CCARC)**

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

**Centro de Recuperación de Adicciones en East Valley (EVARC) de Community Bridges**

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

**Centro para casos de crisis en el condado de Pinal**

**Community Bridges Casa Grande**

**Adultos**

675 E. Cottonwood Lane  
Casa Grande, AZ 85122  
520-426-0088

**Centro para casos de crisis en el condado de Pima**  
**Connections AZ Crisis Response Center (CRC)**  
**Adultos, jóvenes y niños**  
2802 E. District St.  
Tucson, AZ 85714  
520-301-2400

### Centros de crisis en todo el estado

<https://mercyar.es/az-crisis-facilities-map>  
Escanee el código QR para acceder al mapa.



### Elaboración de un plan de seguridad

Puede ser útil analizar y anotar un plan de seguridad o un plan para situaciones de riesgo que pueda tener a mano a fin de reconocer los primeros signos de una crisis y saber qué puede hacer para mantenerse seguro. Puede elaborar su propio plan de seguridad y compartirlo con las personas que lo apoyan, o puede hacerlo con sus proveedores y las personas que lo apoyan para que tengan más herramientas para ayudarlo en un momento de crisis.

---

## Cómo obtener servicios para casos de trastornos por consumo de sustancias e información sobre opioides

---

No necesita una remisión de su PCP para comenzar a utilizar los servicios para casos de trastornos por consumo de sustancias. Para comenzar su recuperación, llame a un proveedor de salud emocional y psicológica y programe una cita. Si necesita ayuda para encontrar proveedores, también puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

### Tratamiento con opioides, incluidos los medicamentos contra el trastorno por consumo de opioides

Arizona tiene 4 **puntos de acceso disponibles todos los días y a toda hora** que brindan servicios de tratamiento por abuso de opioides para ayudar a las personas que buscan tratarse. El tratamiento asistido con medicamentos se ofrece en varios entornos de la comunidad que, por lo general, se describen como programas de tratamiento por consumo de opioides y tratamiento en el consultorio por consumo de opioides.

#### **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

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

### **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

Si necesita ayuda para encontrar estos servicios, puede visitar [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org) para buscar proveedores en su área. También puede comunicarse con Servicios al Cliente para que le ayuden a encontrar servicios. El AHCCCS ofrece una herramienta de búsqueda de servicios de tratamiento en [opioidservicelocator.azahcccs.gov](http://opioidservicelocator.azahcccs.gov). También puede visitar [www.findtreatment.gov](http://www.findtreatment.gov).

---

## **Servicios que contemplan la diversidad cultural**

---

Los aspectos de la vida que son más importantes para usted, como sus tradiciones, constituyen “su cultura”. Sus tradiciones, su herencia, sus creencias religiosas y espirituales, y su idioma también forman parte de su cultura. Animamos a los proveedores de la red a comprender la cultura de cada persona. De esta manera, podrán comprender y comunicarse mejor con los miembros de Mercy Care. Debe asegurarse de ayudar al proveedor a entender su cultura: lo que es importante para usted y su familia. Esto ayudará a que ambos puedan determinar el mejor plan de tratamiento para usted o su familiar. Así, podrá recibir los servicios adecuados para sus necesidades.

Siempre debe recibir servicios de proveedores que estén en la red de Mercy Care. Puede recibir los servicios cubiertos y un trato justo independientemente de lo siguiente:

- fuente de pago;
- capacidad de pago;
- capacidad para hablar inglés;
- raza;
- grupo étnico;
- color;
- nacionalidad (incluidas las personas con dominio limitado del inglés);
- religión;
- edad;
- discapacidad mental o física;
- orientación sexual;
- sexo (incluida, entre otras, la discriminación por embarazo, por los estereotipos sexuales y la identidad de género).

Puede obtener servicios médicos de calidad que contemplen sus creencias personales, su enfermedad y su origen, en un lenguaje o en un formato que le resulte más fácil de comprender. Mercy Care valora y respeta todas las culturas. Entendemos que las creencias sobre las causas, la prevención y el tratamiento de la enfermedad pueden variar entre las culturas. Tiene derecho a recibir información sobre las opciones de tratamiento o cuidado disponibles, así como los beneficios o las desventajas de cada opción. Puede obtener esta información de una manera que favorezca la comprensión, que sea adecuada para su enfermedad y en su idioma. Puede llamar a Servicios al Cliente, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY 711).

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

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 11

---

## Servicios de idiomas y de interpretación, y formatos alternativos

---

### Cómo obtener información en un idioma y formato que usted entienda

Debe pedirle al proveedor o a Mercy Care que le den información en un idioma y formato que usted entienda. Puede solicitar un determinado documento, como el *Manual para miembros* y el *Directorio de proveedores*, en un formato alternativo. Estos servicios se brindan sin costo.

Puede obtener los materiales en varios idiomas, como el lenguaje de señas estadounidense, servicios auxiliares e información impresa para personas con dificultades visuales. Puede pedir estos materiales sin costo llamando a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

### Información impresa para personas con dificultades visuales

Si tiene una dificultad visual y necesita este *Manual para miembros* u otro material, como avisos y formas de consentimiento, en letra grande, braille o formato de audio, puede comunicarse con su proveedor o con Servicios al Cliente de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). Puede recibir los materiales en un formato alternativo sin ningún costo. También puede visitar **www.MercyCareAZ.org** para ver el manual en letra grande o en otros idiomas.

### Servicios de interpretación

También puede solicitar, sin costo, servicios de interpretación presencial, por teléfono o por video para sus visitas de cuidado de salud. Su PCP o especialista también pueden llamar a un intérprete a través de nuestra línea de servicios de idioma durante su visita. Si quiere que le brindemos ayuda en su idioma o tiene una discapacidad auditiva, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

Si necesita servicios de interpretación, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care. Debe llamar, por lo menos, 3 días antes de la visita. Le pedirán la fecha, la hora y el lugar de la cita, así que tenga a mano estos datos. Asegúrese de tener su tarjeta de identificación a mano por si necesitamos información adicional. Si también necesita un traslado a su cita, pídale al representante que lo programe. Los servicios de interpretación son gratuitos para los miembros cuando reciben un servicio cubierto.

En Mercy Care, nos comprometemos a brindar servicios de interpretación de calidad sin costo alguno para usted. El objetivo es asegurarnos de que reciba cuidado de salud de calidad de una forma que pueda entender. Estos servicios también están disponibles para analizar la administración eficaz de la cobertura. En Mercy Care, no podemos garantizar que una determinada persona brinde estos servicios. Esto se debe a que los intérpretes tienen distintos cronogramas. Para que usted y todos los miembros reciban servicios de interpretación, no podemos aceptar solicitudes de servicios de interpretación prestados por un intérprete específico.

En Mercy Care, no podemos garantizar que una determinada persona brinde estos servicios. Esto se debe a que los intérpretes tienen distintos cronogramas. Para que usted y todos los miembros reciban servicios de interpretación, no podemos aceptar solicitudes de servicios de interpretación prestados por un intérprete específico.

Puede solicitar que el intérprete sea de un sexo en particular, pero no podemos garantizarle que una persona específica será su intérprete.

En ocasiones, es posible que no pueda trabajar con el intérprete que se le asigna. Esto podría deberse a que el intérprete es familiar suyo o lo conoce personalmente. En ese caso, pídale al proveedor que llame a la línea de servicios de idiomas. Pueden ayudar a proporcionarle interpretación telefónica.

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, puede comunicarse con Servicios al Cliente. Puede llamar de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

---

## **Aviso sobre la no discriminación**

---

Mercy Care cumple con las leyes de derechos civiles federales vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, identidad de género o sexo. Tampoco excluye a las personas ni las trata de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, identidad de género o sexo.

Mercy Care ofrece lo siguiente:

- Asistencia y servicios sin costo a personas con discapacidad para que puedan comunicarse con nosotros de manera eficaz, como los siguientes:
  - o Intérpretes del lenguaje de señas calificados.
  - o Información escrita en otros formatos (en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.).
- Servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma primario no es el inglés, como los siguientes:
  - o Intérpretes calificados.
  - o Información escrita en otros idiomas.

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, traducciones u otros servicios, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

Si cree que Mercy Care no le ha brindado estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentarle una queja formal a nuestro coordinador de derechos civiles a la siguiente dirección:

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

Puede presentar una queja formal del miembro por correo postal o electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, nuestro coordinador de derechos civiles está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en formato electrónico a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>, por correo postal o por teléfono:

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

Las formas de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

---

## Servicios de interpretación en varios idiomas

---

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

**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 yáníttí'go, saad bee áká'ánída'awo'déé', t'áá jik'eh, éí ná hóló. Nínaaltsoos nít'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, 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 على **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.



Si va a una cita al consultorio de un proveedor, muestre su tarjeta de identificación de Mercy Care. Si le dicen que el consultorio no forma parte de la red de Mercy Care, llame a Servicios al Cliente de inmediato al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). Ellos le dirán cómo proceder.

### **Declaración afirmativa sobre los incentivos**

Queremos que usted tenga la seguridad de que recibe el cuidado de salud y los servicios que necesita. Por eso, contamos con políticas que nuestros proveedores deben cumplir para que usted obtenga el cuidado de salud adecuado.

Según nuestra política, no recompensamos a proveedores ni a otros por negarle cuidado médicamente necesario ni por brindarle menos cuidado a un miembro de nuestro plan. Esto se denomina “declaración afirmativa”. No recompensamos ni pagamos dinero extra a los proveedores del cuidado de la salud, al personal o a otras personas para que:

- Le nieguen cuidado.
- Le brinden menos cuidado.
- Rechacen exámenes o tratamientos que son médicamente necesarios.

Todos nuestros miembros deben recibir el cuidado de salud adecuado. Si necesita más información al respecto, llame a Servicios al Cliente al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879 (TTY: 711)**.

---

### ***Directorio de proveedores***

---

El *Directorio de proveedores* es una lista de médicos de Mercy Care y de otros proveedores de servicios de cuidado de salud. Puede realizar búsquedas en el directorio de proveedores en línea, en nuestro sitio web, **www.MercyCareAZ.org**. Haga clic en “Find a Provider” (Buscar un proveedor), en la esquina superior derecha de la pantalla.

Allí podrá encontrar información sobre los proveedores de Mercy Care, como los siguientes:

- proveedores de cuidado primario (PCP);
- proveedores de salud emocional y psicológica, como terapeutas y consejeros;
- especialistas;
- hospitales;
- centros de enfermería;
- farmacias;
- centros de residencia asistida;
- centros de cuidado de urgencia.

Puede restringir la búsqueda por código postal, ciudad o condado. La información del proveedor incluye las direcciones, los números telefónicos, los idiomas que habla y si acepta nuevos miembros. En el *Directorio de proveedores*, puede encontrar información sobre los consultorios de los proveedores que cuentan con adaptaciones para miembros con discapacidades físicas.

El directorio de proveedores en línea de Mercy Care es la versión más reciente del directorio. Se actualiza todas las noches. Para obtener una copia impresa sin costo alguno, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). También puede solicitarle a su administrador de casos un *Directorio de proveedores* impreso.

---

## Acerca de Mercy Care

---

Mercy Care es un plan de cuidado administrado de salud que tiene contrato con el Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona (AHCCCS), con la División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) del Departamento de Seguridad Económica de Arizona y con el Plan de Salud Integral del Departamento de Seguridad Infantil (DCS CHP). El AHCCCS es la agencia Medicaid de Arizona. Mercy Care ofrece servicios a los miembros que sean elegibles para participar en el Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS) en los condados de Gila, Maricopa, Pima y Pinal. Los servicios contratados se financian conforme a un contrato con el estado de Arizona. En Mercy Care, respetamos las leyes federales y estatales que se aplican según el contrato con el AHCCCS. Entre ellas se incluyen las siguientes:

- El título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según su implementación conforme a la parte 80 del título 45 del Código de Regulaciones Federales (CFR).
- La Ley de Discriminación por Edad de 1975, según su implementación conforme a la parte 91 del título 45 del CFR.
- La Ley de Rehabilitación de 1973 y el título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (sobre actividades y programas educativos).
- Los títulos II y III de la Ley sobre Americanos con Discapacidades, y la sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asegurable.

Como plan de cuidado administrado de salud, brindamos cuidado de salud a nuestros miembros a través de un grupo selecto de médicos y otros proveedores, hospitales y farmacias, que se denomina red de proveedores. Deberá consultar a los médicos y otros proveedores que forman parte de nuestra red de proveedores para que no tenga que pagar los servicios.

---

## Acerca de nuestros proveedores

---

Un proveedor de cuidado primario (PCP) es un médico u otro proveedor que actúa como “encargado”. Su PCP coordinará la mayoría de sus cuidados. Los PCP pueden ser médicos de familia, médicos generales y médicos internistas, asociados médicos, enfermeros facultativos, pediatras y obstetras-ginecólogos. Visitará a su PCP para recibir cuidado preventivo y de rutina. El PCP evaluará su estado de salud durante la visita y determinará si necesita consultar a un especialista o realizarse exámenes. Puede solicitar una copia de las *Pautas de práctica clínica para proveedores*.

Su cuidado de salud es importante para nosotros. En Mercy Care, seleccionamos cuidadosamente a los médicos y otros proveedores de nuestra red. Deben cumplir requisitos estrictos para poder brindarles cuidado a nuestros miembros y, a la vez, nosotros controlamos dicho cuidado con regularidad. Si necesita más información sobre su proveedor, puede comunicarse con las siguientes organizaciones que aparecen en la siguiente tabla.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	NÚMERO DE TELÉFONO	SITIO WEB
Asociación Médica de Arizona (Arizona Medical Association)	<b>602-347-6900</b>	<b>www.azmed.org</b>
Junta Médica de Arizona (Arizona Medical Board)	<b>480-551-2700</b> o <b>1-877-255-2212</b>	<b>www.azmd.gov</b>
Junta Estadounidense de Especialidades Médicas (American Board of Medical Specialties)	<b>312-436-2600</b>	<b>www.abms.org</b>

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	NÚMERO DE TELÉFONO	SITIO WEB
Junta de Examinadores Dentales del Estado de Arizona (Arizona State Board of Dental Examiners)	<b>602-242-1492</b>	<a href="https://dentalboard.az.gov/home">https://dentalboard.az.gov/home</a>
Junta de Examinadores Osteopáticos de Arizona (Arizona Board of Osteopathic Examiners)	<b>480-657-7703</b>	<a href="http://www.azdo.gov">www.azdo.gov</a>
Junta de Optometría del Estado de Arizona (Arizona State Board of Optometry)	<b>602-542-8155</b>	<a href="http://www.optometry.az.gov">www.optometry.az.gov</a>

## Tarjeta de identificación de miembro

Cuando se convierta en miembro de Mercy Care, le enviaremos una tarjeta de identificación de miembro. Asegúrese de llevarla con usted y de mostrarla cada vez que recibe servicios de cuidado de salud. Si no obtiene su tarjeta de identificación o si la pierde, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care. Su tarjeta de identificación de Mercy Care también está disponible en el portal para miembros y en la aplicación móvil de Mercy Care. Inicie sesión en el portal o en la aplicación y haga clic en “My ID Card” (Mi tarjeta de identificación). Para iniciar sesión en el portal, ingrese en [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org). Haga clic en el botón morado de inicio de sesión situado en la esquina superior derecha de la página. Puede descargar la aplicación de Mercy Care en las tiendas de aplicaciones de Apple y Android.

### Acerca de su tarjeta de identificación

- En su tarjeta de identificación, figurarán su nombre, el número de identificación del AHCCCS y el nombre de su plan de salud (Mercy Care).
- Si tiene una licencia de conducir de Arizona o una identificación emitida por el estado, el AHCCCS obtendrá su fotografía de la División de Vehículos Motorizados (MVD) del Departamento de Transporte de Arizona. Cuando los proveedores abran la pantalla de verificación de elegibilidad del AHCCCS, verán su fotografía (si está disponible) con los detalles de su cobertura.
- Cuide su tarjeta de identificación. No se la dé a nadie, excepto a aquellas personas que le brindan servicios de cuidado de salud. Conserve su tarjeta de identificación. No la deseche. Si presta, vende o regala su tarjeta de identificación a otra persona, es posible que deje de ser elegible para el ALTCS o que se inicien acciones legales.
- Si no recibe su tarjeta de identificación, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). También puede solicitar el reemplazo de su tarjeta de identificación de Mercy Care a través del portal para miembros o de la aplicación móvil de Mercy Care. Inicie sesión en el portal o en la aplicación y haga clic en “My ID Card” (Mi tarjeta de identificación). Para iniciar sesión en el portal, ingrese en [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org). Haga clic en el botón morado de inicio de sesión situado en la esquina superior derecha de la página. Puede descargar la aplicación de Mercy Care en las tiendas de aplicaciones de Apple y Android.
- Si no recibe su tarjeta de identificación, llame a Servicios al Cliente, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

### Recordatorios: Su tarjeta de identificación de miembro

- Si pierde su tarjeta de identificación, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).
- Asegúrese de llevarla con usted y de mostrársela a sus proveedores del cuidado de la salud cada vez que recibe servicios.
- Es muy importante que conserve su tarjeta de identificación de miembro. No la tire aunque pierda la elegibilidad.

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

---

## Sus responsabilidades como miembro

---

Como miembro, usted, su familia o tutores tienen las siguientes responsabilidades:

### Ser respetuoso

- Respete a los médicos, a los farmacéuticos, a los enfermeros, a los cuidadores, al personal y a todas las personas que le brinden servicios.
- Cuide su tarjeta de identificación. No la pierda ni la comparta con nadie.
- Cuide el equipo que se le preste, como sillas de ruedas y las cosas que pertenecen al lugar donde vive.
- Sea considerado con los derechos del personal y de las otras personas que viven con usted en el mismo lugar.
- Respete las pertenencias de los demás.

### Compartir información

- Muéstrelas a los proveedores del cuidado de la salud su tarjeta de identificación de miembro o identifíquese como miembro de Mercy Care **antes** de recibir los servicios. Si tiene un seguro adicional, aparte de Mercy Care, debe mostrarle a su médico o farmacéutico la tarjeta de identificación del otro seguro.
- Solicítele a su PCP que le explique su enfermedad o el plan de tratamiento, si es que no los comprende.
- Infórmele a su médico o administrador de casos acerca del seguro que tiene. Solicite los beneficios para los que sea elegible a través de su seguro adicional.
- Infórmele a su médico sobre todos los hechos relacionados con sus problemas de salud, lo que incluye enfermedades pasadas, internaciones, medicaciones, vacunas y cualquier otro tema de salud. También debe informarle a su médico o administrador de casos sobre cualquier cambio en su enfermedad.
- Informe los cambios que puedan afectar su elegibilidad, como aquellos relativos a **la composición de la familia, dirección, número de teléfono o bienes**, a su administrador de casos o en la oficina donde solicitó los beneficios del AHCCCS.

### Seguir las instrucciones

- Conozca el nombre del PCP que se le asignó y de su administrador de casos.
- Siga las instrucciones del tratamiento acordadas entre usted y su PCP, incluidas las de los enfermeros y otros profesionales del cuidado de la salud.

### Acudir a las citas con los proveedores

- Programe las citas durante el horario de atención, en lugar de recurrir al cuidado de urgencia o de emergencia.
- Asista a las citas. Sea puntual cuando tenga que ir a su cita. Llame al consultorio del PCP con anticipación si no puede asistir.

---

## Informe de cambios en la composición de la familia o la dirección

---

### Cambios en la composición de la familia

Usted debe informar todos los cambios en su familia, como nacimientos y muertes, a la agencia que determinó su elegibilidad. Los recién nacidos se incluirán en su seguro solo si se lo indica a dicha agencia. Para obtener más información, llame al área de verificación de elegibilidad del AHCCCS, al **602-417-7000** o al **1-800-331-5090**.

### Cambio de dirección o mudanzas fuera del área

Mercy Care y el Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS) necesitan su dirección correcta. Si no la tenemos, es posible que no reciba información importante que le enviamos.

**Si está por mudarse, llame a su administrador de casos e informe su nueva dirección antes de hacerlo.**

Infórmele al personal de la oficina del ALTCS donde presentó su solicitud del ALTCS acerca de su mudanza.

Mercy Care brinda apoyo y servicios a largo plazo (LTSS) a los miembros en los condados de Pima, Pinal, Gila y Maricopa. Si planea mudarse a otro condado que no sea Pima, Pinal, Gila ni Maricopa o a un territorio tribal, asegúrese de comunicarse con su administrador de casos de cuidado a largo plazo (LTC) lo antes posible. De esta manera, el administrador podrá arreglar y coordinar sus cuidados y servicios con los proveedores con los que tiene contrato el programa en su nuevo condado. **Si no le informa a su administrador de casos de LTC sobre este cambio, es posible que no reciba los servicios que necesita.**

---

## **Cobertura fuera del área**

---

En Mercy Care, prestamos servicios del ALTCS en los condados de Maricopa, Pinal, Gila y Pima. NO ofrecemos cobertura de servicios fuera de los Estados Unidos.

Si tiene una emergencia mientras está fuera del área de cobertura, diríjase a la sala de emergencias más cercana y siga estos pasos:

- Muestre su tarjeta de identificación de miembro en el hospital.
- Diga que es miembro de Mercy Care.
- Pida en el hospital que envíen la factura a Mercy Care para el pago.
- **No pague la factura.**

**El cuidado de seguimiento o de rutina no relacionado con una emergencia no está cubierto si se encuentra fuera del área. Esto incluye los medicamentos con receta.** Su PCP debe realizar el seguimiento. Mercy Care puede aprobar servicios de cuidado de salud que no están disponibles en el lugar donde usted vive. Si esto sucede, podemos pagar los costos de transporte, estadía y comida. Mercy Care solo pagará estos servicios si los aprobó antes de que usted los recibiera. Comuníquese con Servicios al Cliente antes de su viaje para que le ayudemos a realizar los arreglos necesarios.

### **Si se muda fuera de Arizona**

Si se muda fuera del estado de Arizona, dejará de recibir los servicios del AHCCCS y tendrá que cerrar su expediente de elegibilidad en Arizona. Si se muda a otro condado que **no** sea Maricopa, Pima, Pinal ni Gila, Mercy Care no será su plan de salud del ALTCS. Si tiene previsto mudarse a otro condado, otro estado u otro país, comuníquese con Servicios al Cliente para informarnos. Informe también a su administrador de casos y actualice su información a través de Health-e-Arizona Plus en <https://www.healtharizonaplus.gov>. Cuando se mude a un nuevo estado, regístrese en el Programa Medicaid de ese estado. Si se muda fuera de los Estados Unidos, dejará de ser elegible para Medicaid.

---

## **Opción de inscripción anual**

---

Mercy Care es su plan de salud. La opción de inscripción anual (AEC) es la época del año durante la cual usted puede elegir un nuevo plan si así lo desea. El AHCCCS le enviará información sobre los planes de salud del ALTCS en su área antes de esta época. Puede revisarla y decidir si quiere realizar un cambio o no. Antes de decidir hacer cambios, comuníquese con su administrador de casos o con Servicios al Cliente. Le ayudaremos con cualquier problema que pueda tener.

---

## Cambios de plan de salud fuera de la opción de inscripción anual

---

También puede solicitar un cambio en cualquier momento si alguna de las siguientes situaciones se aplica a su caso:

1. Por un motivo justificado, en cualquier momento. Los motivos incluyen mala calidad del cuidado, incapacidad de recibir los servicios cubiertos médicamente necesarios o incapacidad de acceder a un proveedor que sepa cómo abordar sus necesidades de cuidado.
2. Sin un motivo justificado, 90 días después de la inscripción inicial, o durante los 90 días posteriores a la notificación de la inscripción, lo que ocurra último.
3. Sin un motivo justificado, si se perdió el período de inscripción anual porque se había cancelado su inscripción temporalmente.
4. No pudo elegir cuando se convirtió en miembro.
5. No recibió la carta sobre la opción de inscripción anual, por lo tanto, no pudo elegir.
6. Recibió la carta sobre la opción de inscripción anual, pero no pudo participar por motivos de fuerza mayor.
7. Otros miembros de su familia están inscritos en otro plan de salud.
8. La información que recibió sobre las opciones disponibles era incorrecta, o el AHCCCS o Mercy Care cometieron un error.
9. Se mudó a su propia casa en otro condado que no es el condado de Pima, Pinal, Gila ni Maricopa.
10. Se reinscribió en el ALTCS dentro de los 90 días, pero no fue reinscrito en el mismo plan de salud.
11. Está embarazada o tiene una enfermedad compleja y necesita seguir recibiendo cuidado de su médico, que no forma parte de Mercy Care. Si necesita cambiar de médico, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care para garantizar la continuidad del cuidado.

Algunos cambios deben ser aprobados por el nuevo plan de salud antes de que se pueda cambiar. Un ejemplo de dichos cambios es que usted se mude a un hogar de ancianos u hogar de residencia asistida en otro condado. Si solicita un cambio de plan de salud antes de la opción de inscripción anual que no cumple con las pautas del AHCCCS mencionadas arriba, recibirá una carta de aviso con la decisión de Mercy Care.

**Asegúrese de hablar con su administrador de casos antes de realizar un cambio.**

---

## Participación de familiares y amigos en su cuidado

---

Sus amigos y familiares elegidos desempeñan un papel importante en su cuidado. A menudo, tienen información importante para compartir con los profesionales del cuidado de la salud. Puede permitir que un familiar o un representante autorizado participe en el proceso de planificación del tratamiento y lo represente en decisiones, como en el cambio de planes de salud.

En la mayoría de los casos, los proveedores necesitan su permiso para compartir información sobre su salud. Aquí se detallan algunos datos importantes sobre la privacidad del cuidado de salud:

De acuerdo con la ley federal de privacidad, las personas que reciben servicios de salud física o mental deben firmar una forma de divulgación de información (ROI) si quieren que un representante autorizado consulte y reciba información de su equipo de tratamiento. Se trata de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA). Cada proveedor necesita una forma de ROI firmada para compartir información de salud.

Mercy Care también tiene una forma que usted puede firmar para permitirnos hablar con sus amigos o familiares. Para obtener más información, llame a Servicios al Cliente, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711), o hable con su administrador de casos.

## **Programa de transición**

El AHCCCS establece este programa, que es solo para miembros que han mejorado de tal manera que no necesitan cuidado institucional (por ejemplo, cuidado en hogar de ancianos), pero que aún deben recibir apoyo y servicios a largo plazo. No está disponible para nuevos miembros. Los miembros del programa de transición pueden recibir servicios en su hogar o en un centro de residencia asistida. También reciben servicios de salud física, emocional y psicológica; además, tienen un administrador de casos.

Los miembros de este programa de transición no pueden permanecer en un hogar de ancianos con servicios de enfermería especializada durante más de 90 días consecutivos.

El AHCCCS inscribe a los miembros en el programa transitorio del ALTCS y determina si corresponde cancelar su inscripción después de evaluar el estado funcional y médico actual de dichos miembros. Puede ponerse en contacto con el administrador de casos si ha sido designado como transitorio, pero cree que puede tener que recibir cuidados a largo plazo en un hogar de ancianos. Su administrador de casos solicitará al AHCCCS una redeterminación del ALTCS.

---

## **Transición del cuidado si usted cambia de plan de salud o de proveedores**

---

El proceso de transición de los miembros ayuda a garantizar que no tengan demoras en los servicios cuando cambian de plan de salud o proveedores. Este cambio puede deberse a alguno de los siguientes motivos:

- Opción de inscripción anual.
- Inscripción abierta.
- Cambios de plan de salud permitidos según la política, incluido el programa de necesidades especiales de cuidado de salud. Estos programas pueden corresponder a Servicios de Rehabilitación para Niños (CRS) o a un diagnóstico de enfermedad mental grave (SMI).
- Cambios en los programas del sistema de pago por servicio. Estos programas incluyen el ALTCS para tribus, Autoridades Regionales/Tribales de Salud del Comportamiento (TRBHAS), el Programa de Salud para Tribus (THP) de la División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) y el Plan de Salud para Indígenas Estadounidenses (AIHP).
- Cambios en la elegibilidad.
- Mudanza.
- Designación de SMI retirada.
- Esta política también rige para realizar la transición de los miembros con un tratamiento en curso a un proveedor del cuidado de la salud diferente si el proveedor tratante abandona la red de Mercy Care.

Si se cambia a otro plan de salud, Mercy Care le informará el nombre del nuevo plan de salud, cómo comunicarse con el personal que lo administra y a qué número llamar en caso de emergencia. Mercy Care le brindará información sobre los servicios y cómo obtenerlos. También informaremos al nuevo plan de salud sobre sus necesidades especiales.

### **Para garantizar que los miembros tengan cuidado de calidad y continuidad cuando se cambien a un plan de salud, proveedor o programa de pago por servicio (FFS) diferente, Mercy Care hace lo siguiente:**

- Identifica al miembro que abandona el plan de salud o que cambia de un proveedor a otro.
- Identifica cualquier enfermedad significativa que el miembro pueda tener y las autorizaciones previas que haya recibido.
- Informa al nuevo plan de salud, programa de FFS, centro o proveedor del cuidado de la salud del miembro sobre los miembros con necesidades especiales.
- Entrega los registros médicos relevantes al nuevo plan de salud, centro o proveedor del cuidado de la salud.

- Mantenemos la confidencialidad de la información en los documentos a los que se tuvo acceso y que se compartieron durante la transición de un miembro.

**Para garantizar que los miembros tengan cuidado de calidad y continuidad cuando son nuevos en Mercy Care, hacemos lo siguiente:**

- Asignamos cada nuevo miembro a un PCP.
- Enviamos información de Mercy Care por correo a cada nuevo miembro.
- Involucramos a todo el personal de Mercy Care, proveedores médicos y otros planes de salud, según sea necesario, para garantizar que los servicios continúen sin interrupciones.
- Coordinamos el cuidado de los miembros con necesidades especiales de cuidado de salud.
- Extendemos las autorizaciones previas aprobadas anteriormente por un mínimo de 30 días a partir de la fecha de transición.
- Brindamos un mínimo de 90 días para la transición de niños y adultos con necesidades especiales de cuidado de salud de un PCP fuera de la red a un PCP dentro de la red.
- Permitimos que los miembros en tratamiento activo con un proveedor o centro fuera de la red continúen con el tratamiento durante el plazo indicado (incluidos, entre otros, quimioterapia, embarazo, régimen de medicamentos o procedimiento programado).
- Supervisamos la continuidad y la calidad del cuidado.
- Mantenemos la confidencialidad de la información en los documentos a los que se tuvo acceso y que se compartieron durante la transición de un miembro.

## Información sobre servicios

### Servicios de manejo de casos

Cuando usted se convierte en miembro del programa de cuidado a largo plazo de Mercy Care, se le asigna un administrador de casos de LTC. Seguirá recibiendo los servicios de dicho administrador mientras sea miembro del programa ALTCS. El administrador de casos trabajará con usted, quien tome las decisiones sobre su cuidado de salud y su PCP para evaluar sus necesidades. El administrador de casos colaborará con usted y su familia o representante para elaborar un plan de cuidado. Si es nuevo en el programa de cuidado a largo plazo de Mercy Care, su administrador de casos se comunicará con usted lo antes posible y coordinará una reunión.

Si vive en su propia casa o en un entorno residencial alternativo (como un centro de residencia asistida), el administrador de casos programará una revisión con usted cada 3 meses. Si vive en un hogar de ancianos, el administrador de casos programará una revisión con usted cada 6 meses. En la mayoría de los casos, es necesario que el administrador de casos se reúna con usted en persona.

En cada visita, su administrador de casos completará un plan de servicio centrado en la persona (PCSP). El PCSP nos ayudará a obtener más información sobre usted y sus objetivos. Su administrador de casos le preguntará cuáles son sus fortalezas, qué puede hacer para cuidarse a sí mismo y en qué áreas necesita ayuda. El administrador de casos trabajará con usted y su familia para ayudarles a decidir qué servicios satisfacen mejor sus necesidades.

Comuníquese con su administrador de casos en las siguientes situaciones:

- Si se muda o quiere cambiar su lugar de residencia.
- Si cambia de número de teléfono.
- Si va al hospital.
- Si necesita más ayuda.
- Si tiene problemas con sus servicios.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 23

- Si necesita ayuda para obtener los servicios cubiertos.
- Si tiene sospechas de abuso, negligencia o explotación.

Puede comunicarse con su administrador de casos llamando al número que aparece en la tarjeta profesional que le dio.

Si no sabe el nombre de su administrador de casos o cómo comunicarse con él entre visitas programadas, llame a Servicios al Cliente, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). Ellos podrán ayudarle.

## Tipos de cuidado

Existen 3 tipos diferentes de cuidado que usted puede recibir: cuidado de rutina, de urgencia y de emergencia.

En el siguiente cuadro, figuran diferentes ejemplos de cada tipo de cuidado y se le indica qué debe hacer. Consulte siempre con su médico si tiene preguntas sobre su cuidado.

Tipo de cuidado	Qué debe hacer
<p><b>De rutina:</b> Es el cuidado periódico para mantenerse saludable. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• chequeos (también conocidos como exámenes de bienestar);</li> <li>• enfermedades que ha tenido durante mucho tiempo, como asma, epoc y diabetes;</li> <li>• exámenes anuales;</li> <li>• vacunas.</li> </ul>	<p>Llame a su médico para programar una cita para cuidado de rutina. Es posible que deba esperar los siguientes plazos para consultar a los distintos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en el caso de su PCP, un plazo de 21 días;</li> <li>• en el caso de un especialista o dentista, un plazo de 45 días.</li> </ul>
<p><b>Visita de urgencia o por enfermedad:</b> Se da cuando necesita cuidado el mismo día o en un plazo de un par de días, pero no piensa que está en peligro de sufrir un daño permanente ni de perder la vida. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor fuerte de garganta o de oído</li> <li>• Influenza</li> <li>• Migrañas</li> <li>• Dolor de espalda</li> <li>• Solicitud o renovación de recetas</li> <li>• Esguinces</li> </ul>	<p>Llame a su médico antes de ir a un centro de cuidado de urgencia.</p> <p>Para encontrar el centro de cuidado de urgencia más cercano, ingrese en el sitio web de Mercy Care en <b>www.MercyCareAZ.org</b>. Seleccione “Find a provider or pharmacy” (Buscar un proveedor o una farmacia).</p> <p>Es posible que deba esperar los siguientes plazos para consultar a los distintos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en el caso de su PCP, un plazo de 2 días;</li> <li>• en el caso de un especialista o dentista, en un plazo de 3 días;</li> <li>• en el caso de un centro de cuidado de urgencia, por lo general el mismo día.</li> </ul> <p>Si llama por la noche o durante los fines de semana, el médico tiene un servicio de atención de llamadas que transmitirá su mensaje al profesional. Su médico le devolverá la llamada y le dirá qué hacer. Usted NO debe acudir a la sala de emergencias para recibir cuidado de urgencia o por enfermedad.</p>

Tipo de cuidado	Qué debe hacer
<p><b>De emergencia:</b> Quiere decir que usted tiene una enfermedad grave y está en peligro de sufrir un daño permanente o de perder la vida. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• intoxicación;</li> <li>• cortes profundos;</li> <li>• sobredosis;</li> <li>• fracturas;</li> <li>• accidente de automóvil;</li> <li>• quemaduras graves;</li> <li>• un corte que pueda requerir sutura;</li> <li>• dificultad para respirar;</li> <li>• dolores repentinos en el pecho, ataque cardíaco;</li> <li>• convulsiones;</li> <li>• sangrado muy abundante, en especial si está embarazada;</li> <li>• signos de derrame cerebral (entumecimiento o debilidad en la cara, el brazo o la pierna, dificultad para ver con un ojo o con ambos).</li> </ul> <p>En una situación de emergencia, una sala de emergencias calificada brindará servicios que evalúen su condición. También recibirá tratamiento médico para ayudarle a estabilizarse. Esto puede incluir el ingreso a un hospital.</p>	<p><b>Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana. No tiene que llamar primero a su médico ni a Mercy Care.</b></p> <p>No necesita autorización previa para llamar al <b>911</b> o para recibir servicios de emergencia.</p> <p>Si es posible, muestre su tarjeta de identificación de Mercy Care y pida que llamen a su médico.</p>
<p><b>¿Qué casos no constituyen una emergencia?</b></p> <p>A continuación, figuran algunos ejemplos de enfermedades que, en general, NO se consideran emergencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• influenza, resfrío, dolor de garganta o dolor de oído;</li> <li>• infecciones de las vías urinarias;</li> <li>• solicitud o renovación de recetas;</li> <li>• enfermedades que ha tenido durante mucho tiempo;</li> <li>• dolor de espalda;</li> <li>• migrañas.</li> </ul>	

## Servicios de transporte (traslados)

Si lo necesita, en Mercy Care podemos ayudarle a trasladarse para que asista a su visita de cuidado de salud cubierta por el AHCCCS. Si vive en un hogar de ancianos o centro de residencia asistida, el personal se encargará de organizar su traslado y, en caso de necesitarlo, el traslado en ambulancia.

Si vive en su casa o en algún otro ámbito comunitario, es importante que averigüe primero si algún familiar, amigo o vecino puede ayudarle con el traslado. Si puede tomar el autobús, le enviaremos los pasajes o pases sin costo alguno.

### Cómo obtener un traslado

Llame a Servicios al Cliente, por lo menos, 3 días hábiles antes de la cita para programar un traslado. **Si llama el mismo día de la cita, es posible que no podamos coordinar el traslado para que llegue a tiempo, salvo que sea una urgencia. Posiblemente deba reprogramar la cita.**

Si tiene varias citas programadas o citas regulares, por ejemplo, para realizarse diálisis, puede llamar a Servicios al Cliente para coordinar todos los traslados de una vez.

Después de la cita, llame a su proveedor de transportes para coordinar la hora en que lo pasarán a buscar.

Si su cita se cancela o se cambia a un día o una hora diferentes, llame a Servicios al Cliente para cancelar el traslado o cambiarlo para el horario de la nueva cita.

### Consejos para coordinar el traslado

Lo que debe hacer	Lo que no debe hacer
<ul style="list-style-type: none"><li>• LLAME a Servicios al Cliente de Mercy Care ni bien haya programado la cita.</li><li>• LLAME a Mercy Care, por lo menos, 3 horas antes de una cita que haya programado ese mismo día para recibir cuidado de urgencia.</li><li>• INFÓRMENOS si tiene necesidades especiales, como una silla de ruedas u oxígeno.</li><li>• ASEGÚRESE de que sus medicamentos con receta estén listos para ser retirados antes de solicitar un traslado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• NO programe un traslado si no estará en el lugar por donde hay que pasarlo a buscar.</li><li>• NO se demore. Esté listo en el horario en el que se coordinó el traslado.</li><li>• NO se olvide de llamar a Mercy Care para cancelar el traslado si otra persona puede llevarlo o si usted cambia la cita.</li><li>• NO espere hasta el día de la cita para coordinar el traslado.</li></ul>

Si tiene una emergencia médica, llame al 911. El uso del transporte de emergencia es únicamente **para emergencias**.

Si necesita un traslado para asistir a una cita, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

---

### Teléfonos inteligentes sin ningún costo

---

Es posible que pueda obtener servicio de telefonía móvil más un teléfono inteligente sin costo a través de Assurance Wireless. Para solicitarlo, visite [mercyar.es/lifeline](http://mercyar.es/lifeline). Si no tiene acceso a Internet o si necesita ayuda para completar la forma, puede llamar a Servicios al Cliente. Puede contactarse con Servicios al Cliente de Mercy Care llamando al **602-263-3000** o al número gratuito **1-800-624-3879** (TTY: 711). Deberá mostrar un comprobante de elegibilidad para inscribirse en el programa telefónico de Assurance Wireless.

El servicio de Assurance Wireless incluye lo siguiente:

- Datos cada mes.
- Mensajes de texto ilimitados.
- Minutos de voz al mes.
- Un teléfono inteligente con Android.

Para obtener más información, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711), o visite [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org).

### Mejores beneficios del sistema de alerta de emergencias (E3)

Los miembros del ALTCS que tienen un sistema de alerta de emergencias (EAS) a través de Mercy Care cuentan con servicios adicionales llamados E3 que están disponibles en todo momento. Estos servicios van más allá del botón de acceso en caso de emergencia y el sistema de monitoreo estándares. E3 hace referencia a enlazar, educar y empoderar. Recibirá información educativa sobre varios temas de salud y recordatorios importantes,

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

como cuándo administrarse la vacuna anual contra la influenza. Puede acceder al EAS en caso de emergencia en cualquier momento, incluso durante la noche, los fines de semana y los días festivos. También puede acceder al EAS si se siente solo, ansioso o deprimido y quiere hablar con alguien. El equipo del centro de llamadas del EAS también puede brindarle información sobre recursos comunitarios y servicios. Además, puede hablar sobre cualquier objetivo de salud o inquietud que pueda tener.

### **Pyx Health**

Regístrese en Pyx Health para conectarse con un servicio de chat amigable u obtener ayuda para encontrar recursos. Nadie debería atravesar los desafíos de la vida solo. Por este motivo, le damos acceso a Pyx Health, donde puede hablar por teléfono con personas serviciales acerca de Mercy Care y los recursos que usted ya tiene a su disposición. Cuando necesite la contención de un amigo, también puede hablar con su amigo robot Pyxir las 24 horas, los 7 días de la semana. Regístrese en **www.hipyx.com** o llame al **1-855-499-4777** si tiene preguntas acerca del programa.



---

## **Servicios y beneficios médicos cubiertos para apoyo y servicios a largo plazo**

---

Su PCP y administrador de casos lo ayudarán a recibir el cuidado de salud y el apoyo y los servicios a largo plazo que necesite. A continuación encontrará una lista de los servicios cubiertos. Es posible que existan ciertas limitaciones en función de las normas y políticas del AHCCCS. Si tiene Medicare y quiere averiguar qué servicios están cubiertos, lea el manual “Medicare y usted”. Puede encontrarlo en el sitio web de Medicare: visite **www.medicare.gov** y busque “Medicare y usted”.

### **Apoyo y servicios a largo plazo**

1. Cuidado en hogar de ancianos.
2. Servicios comunitarios y domiciliarios:
  - cuidado de salud diurno para adultos;
  - cuidado de asistente (incluye asistentes de agencias, cuidado de cónyuge asistente y cuidado de asistente autodirigido);
  - servicios comunitarios de transición;
  - cuidado brindado por acompañantes;
  - sistema de alerta de emergencias;
  - cuidado en la etapa final de la vida;
  - habilitación (incluye tratamiento y capacitación de día);
  - envío de comidas a domicilio;
  - servicios de salud en el hogar;
  - servicios de ayuda en el hogar;
  - modificaciones en el hogar;
  - cuidado de hospicio;
  - servicios de un asistente de salud con licencia;
  - servicios de cuidado personal;
  - cuidado paliativo;
  - servicios de enfermería en el hogar;
  - cuidado temporal para el descanso de la familia;
  - empleo con apoyo.

3. Entornos residenciales alternativos:
- cuidado tutelar de adultos;
  - hogar de residencia asistida;
  - centro de residencia asistida;
  - centro de salud emocional y psicológica;
  - centro de transición por consumo de sustancias.

### Servicios médicos\*

- Cuidado en hospitales, lo que incluye cuidado médico con internación, observación y cuidado médico ambulatorio.
- Vacunas de rutina, como la vacuna contra la influenza.
- Cuidado de la diabetes, lo que incluye análisis de A1C y exámenes de los ojos para cuidado relacionado con la diabetes.
- Visitas al consultorio del médico, incluidas las visitas a especialistas y proveedores de cuidado primario.
- Exámenes y evaluación de riesgos de salud, como pruebas de presión sanguínea, mamografías y exámenes para detectar cáncer de colon.
- Evaluaciones nutricionales, lo que incluye pruebas y recomendaciones alimenticias.
- Servicios de laboratorio y radiografías, lo que incluye análisis de sangre.
- Equipo médico duradero, como muletas, andadores, sillas de ruedas y medidores de glucosa en sangre.
- Suministros médicos, como sondas y oxígeno.
- Medicamentos incluidos en la *Lista de medicamentos cubiertos* de Mercy Care (los miembros que tienen Medicare recibirán sus medicamentos a través de Medicare Parte D).
- Cuidado médico de emergencia: Quiere decir que usted tiene un problema físico o de salud emocional y psicológica grave y está en peligro de sufrir un daño permanente o de perder la vida.
- Servicios de intervención de crisis.
- Cuidado para estabilizar al paciente después de una emergencia.
- Servicios de rehabilitación, lo que incluye terapias ocupacional, del habla, física y respiratoria (se aplican limitaciones).
- Diálisis renal.
- Cuidado de maternidad (prenatal, en el trabajo de parto, en el parto y posparto).
- Servicios y suministros de planificación familiar, como anticonceptivos y pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual.
- Servicios y entornos de cuidado de salud emocional y psicológica.
- Transporte médicamente necesario desde el lugar donde se prestan los servicios médicos y hacia ellos; transporte de emergencia.
- Cirugía ambulatoria y anestesia.
- Servicios de audiología, que incluyen evaluación y tratamiento de la pérdida de la audición.
- Alimentos médicos metabólicos, con limitaciones.
- Servicios de cuidado de urgencia: Si necesita cuidado ese mismo día o en los próximos días.
- Servicios para la vista limitados, para miembros de 21 años de edad en adelante, que incluyen el cuidado de la vista de emergencia y algunos servicios de la vista médicamente necesarios, como la extracción de cataratas. Los miembros con diabetes deben acudir a un oftalmólogo anualmente para realizarse un examen de la retina.
- Servicios dentales limitados para miembros a partir de los 21 años de edad.  
*\* Este límite para servicios dentales no se aplica a los indígenas estadounidenses y nativos de Alaska que obtienen los servicios dentales en un centro del Servicio de Salud para Indígenas o un centro tribal 638 (IHS/638).*
- Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual.

- Ropa interior para la incontinencia para evitar o prevenir lesiones en la piel, con limitaciones.
- Exámenes de bienestar y preventivos.
- Servicios para los pies y tobillos, como el tratamiento del dolor de pies o el cuidado preventivo del pie diabético.
- Dispositivos ortopédicos para soporte o férula para articulaciones o músculos débiles.
- Reconstrucción del seno luego de una mastectomía.
- Lentes con receta después de una cirugía de cataratas.
- Pruebas genéticas, con limitaciones.
- Histerectomía, con limitaciones.
- Cirugía de reducción de volumen pulmonar, con limitaciones.
- Tratamiento con medicamentos antivirales de acción directa, con limitaciones.
- Servicios de quiropráctica.

*\* Los servicios cubiertos se brindan en consultorios médicos, hospitales y farmacias. Su proveedor le informará dónde obtener los servicios.*

### **Las vacunas para adultos también están cubiertas en los Departamentos de Salud de cada condado**

Los miembros de Mercy Care mayores de 19 años de edad pueden recibir sus vacunas de un proveedor de la red de Mercy Care. Con el AHCCCS, también se cubren las vacunas médicamente necesarias para las personas de 19 años de edad y mayores cuando las administran proveedores registrados del AHCCCS a través de los Departamentos de Salud de cada condado. Estas vacunas están cubiertas incluso si el proveedor registrado del AHCCCS no forma parte de la red de proveedores de Mercy Care. Las vacunas cubiertas por el AHCCCS incluyen, entre otras, las vacunas contra la hepatitis A, la hepatitis B y el sarampión. No se requiere autorización previa.

### **Servicios adicionales para miembros menores de 21 años de edad**

- Centros de cuidado dental para miembros menores de 21 años de edad. Un “centro de cuidado dental” es un consultorio o un centro donde todos los servicios dentales se brindan en un solo lugar. En ese lugar, usted y sus hijos pueden establecer una relación con su proveedor de cuidado dental y satisfacer todas sus necesidades dentales. En el momento de la inscripción, se asigna un centro de cuidado dental a todos los miembros menores de 21 años de edad. Puede llamar a Servicios al Cliente para recibir ayuda con las siguientes actividades:
  - averiguar el nombre, la dirección y el número de teléfono de su centro de cuidado dental o del de su hijo;
  - cambiar de proveedor de cuidado dental o buscar uno nuevo;
  - coordinar su cita o la cita de su hijo, o coordinar el traslado de ida y vuelta para la cita.
  - Si necesita modificar o cancelar su cita o la de su hijo, llame a su proveedor de cuidado dental con 24 o 48 horas de anticipación.
- Se cubren 2 visitas para servicios dentales preventivos y de rutina por año. Ambas visitas incluyen una limpieza dental y un tratamiento con fluoruro. Las visitas al dentista deben realizarse dentro de los 6 meses y un día después de la visita anterior. No se necesita una remisión de cuidado dental para miembros menores de 21 años de edad.
- Su hijo debe tener la primera visita de servicios dentales al cumplir 1 año de edad o cuando le salga el primer diente.
- Servicios integrales dentales médicamente necesarios, como exámenes de salud bucal, limpiezas, tratamientos con fluoruro, selladores dentales, educación sobre la higiene bucal, radiografías, rellenos, extracciones, y otros procedimientos médicamente necesarios y servicios dentales de emergencia y terapéuticos.

- Servicios de la vista de rutina y de emergencia, que incluyen anteojos, marcos y sustitución y reparación de anteojos. No necesita una remisión del PCP de su hijo para recibir estos servicios. Los servicios de la vista incluyen exámenes y lentes con receta.
- Las visitas de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) (consultas médicas preventivas) incluyen chequeos, análisis de laboratorio, pruebas de diagnóstico, exámenes de salud emocional y psicológica y vacunas. Consulte la sección “EPSDT” para obtener más información.
- Servicios y suministros de planificación familiar.
- Servicios de quiropráctica.
- Sedación consciente.
- Ropa interior para la incontinencia, con limitaciones.
- Servicios adicionales para beneficiarios que califican para Medicare (QMB).
- Cualquier servicio cubierto por Medicare, pero no por el AHCCCS.

### **Cobertura de anteojos para miembros menores de 21 años**

Los servicios de la vista tienen cobertura para los miembros menores de 21 años de edad. Esta cobertura incluye exámenes regulares de los ojos y de la vista, anteojos con receta, y reparación o reemplazo de anteojos perdidos o rotos.

### **¿Qué sucede si a los miembros menores de 21 años de edad se les rompen o pierden los anteojos?**

No hay restricciones para el reemplazo de los anteojos si son necesarios para corregir la vista. Esto incluye, por ejemplo, la pérdida o rotura de los anteojos, o cambios en la receta. No necesita esperar hasta el próximo examen de la vista programado para conseguir la reparación o el reemplazo de los anteojos.

---

### **Servicios y tratamientos en etapa de prueba**

---

Mercy Care y el AHCCCS trabajan juntos para estudiar los nuevos procedimientos y servicios médicos, y así asegurarse de que usted reciba cuidado médico seguro, actualizado y de alta calidad. Un equipo de médicos analiza nuevos métodos de cuidado de salud y decide si deben convertirse en servicios cubiertos. **Los servicios y tratamientos en etapa de prueba que se están investigando y estudiando no son servicios cubiertos.** Infórmeles a su PCP y su administrador de casos si está considerando un tratamiento en etapa de prueba.

Para decidir si una nueva tecnología puede ser un servicio cubierto, Mercy Care y el AHCCCS hacen lo siguiente:

- Estudian el propósito de cada tecnología.
- Analizan la bibliografía médica.
- Determinan el impacto de la nueva tecnología.
- Elaboran pautas sobre cómo y cuándo utilizar la tecnología.

---

### **Servicios y beneficios limitados y excluidos para miembros de 21 años de edad en adelante**

---

Los siguientes servicios no están cubiertos para adultos a partir de los 21 años de edad, o tienen cobertura, pero limitada. (Si usted es un beneficiario que califica para Medicare (QMB), seguiremos pagando su deducible y coseguro de Medicare para estos servicios).

<b>BENEFICIO O SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>EXCLUSIONES O LIMITACIONES DEL SERVICIO</b>
Audífono anclado al hueso	Audífono implantado quirúrgicamente en el hueso cercano al oído para transmitir el sonido.	El AHCCCS no pagará los audífonos anclados al hueso. Sin embargo, cubre los suministros, el mantenimiento del equipo (cuidado del audífono) y la reparación de las partes.

BENEFICIO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	EXCLUSIONES O LIMITACIONES DEL SERVICIO
Implante coclear	Pequeño dispositivo que se implanta quirúrgicamente en el oído para poder escuchar mejor.	El AHCCCS no pagará los implantes cocleares. Sin embargo, cubre los suministros, el mantenimiento del equipo (cuidado del implante) y la reparación de las partes.
Prótesis o articulación controlada por microprocesador de extremidades inferiores	Dispositivo que reemplaza una parte faltante del cuerpo y utiliza una computadora para mover la articulación.	El AHCCCS no pagará la prótesis de la extremidad inferior (pierna, rodilla o pie) en la que se coloca el microprocesador (chip) que controla la articulación.
Trasplantes	La transferencia de un órgano o células sanguíneas de una persona a otra.	La aprobación depende de la necesidad médica y de que el trasplante figure en la lista de trasplantes cubiertos. Solo se pagarán los trasplantes que figuren en dicha lista del AHCCCS.
Terapia física	Los ejercicios que enseña un fisioterapeuta o los servicios que este presta para fortalecer los músculos o mejorar el movimiento.	La cobertura de visitas de terapia física ambulatoria está limitada a 15 visitas para volver a aprender una habilidad y 15 visitas para aprender una nueva habilidad por año del contrato (del 1 de octubre al 30 de septiembre). La cobertura para miembros que tienen Medicare se limita al pago de copagos para 15 visitas. Los miembros que tienen Medicare deben comunicarse con Servicios al Cliente para recibir ayuda para determinar la cobertura.
Cuidado temporal para el descanso de la familia	Se ofrece como un descanso temporal para que los cuidadores tengan un tiempo para sí mismos.	La cantidad de horas de cuidado temporal disponible para adultos y niños que reciben beneficios del ALTCS o servicios de salud emocional y psicológica es de 600 horas por período de 12 meses. Los 12 meses se extenderán desde el 1 de octubre hasta el 30 de septiembre del año siguiente.
Servicios dentales	Los servicios dentales brindan tratamiento para dientes naturales y dentaduras postizas.	La cobertura de servicios dentales, incluidas las dentaduras postizas, está limitada a \$1,000 por miembro, por año del contrato (del 1 de octubre al 30 de septiembre). Los servicios dentales de emergencia están limitados a \$1,000 por miembro, por año del contrato (del 1 de octubre al 30 de septiembre). <i>* Este límite para servicios dentales no se aplica a los indígenas estadounidenses y nativos de Alaska que obtienen los servicios dentales en un centro del Servicio de Salud para Indígenas o un centro tribal 638 (IHS/638).</i>

BENEFICIO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	EXCLUSIONES O LIMITACIONES DEL SERVICIO
Servicios de intervención en la comunidad	Este servicio permite que los miembros que son ciegos y sordos accedan a información que se suele obtener a través de la vista y la audición. Ayuda a los miembros a desarrollar habilidades para llevar vidas independientes.	Los servicios están limitados a los miembros que tienen tanto pérdida de la vista <b>como</b> pérdida de audición.
Marihuana medicinal	El uso de la planta de marihuana o sus extractos para tratar enfermedades.	Excluido para todos.

### Servicios de cuidado intensivo

Los servicios de cuidado intensivo abarcan tareas como bañarse, ir al baño, vestirse, alimentarse, acostarse en la cama y levantarse de la cama, sentarse en una silla de ruedas y levantarse de una silla de ruedas, y asistencia con actividades similares de la vida diaria.

Usted y la agencia de proveedores completarán un plan alternativo para usted si recibe servicios de cuidado intensivo. En este plan, se enumerarán los nombres y números de teléfono de las personas y agencias a las que llamar en caso de que su cuidador no se presente como estaba programado. Debe elegir en cuánto tiempo necesita que alguien vaya hasta su hogar para ayudarle.

Si su cuidador no se presenta según lo programado, llame a los números de teléfono que aparecen en el plan alternativo para pedir ayuda. Usted tiene derecho a que llegue otro cuidador para ayudarle en el plazo de 2 horas de haber pedido ayuda.

### Servicios cubiertos con fondos de subvención

Los miembros pueden acceder a los servicios de salud emocional y psicológica que no pertenecen al título XIX/XXI a través de un plan de salud con un Acuerdo Regional de Salud Emocional y Psicológica (RBHA) de AHCCCS Complete Care (ACC). Estos servicios pueden incluir lo siguiente:

- servicios de acupuntura auricular;
- servicios de salud mental (servicios de recuperación tradicionales);
- vivienda asistida.

Para que le ayuden a recibir estos servicios, puede llamar a su plan de salud con un ACC-RBHA local:

Área de servicio	Planes de salud con un Acuerdo Regional de Salud Emocional y Psicológica	Tipo de contacto y número de teléfono*
Centro de Arizona	Mercy Care	Teléfono de Servicios al Cliente: <b>1-800-564-5465</b> (TTY 711) Línea para casos de crisis: <b>1-844-534-4673</b>
Sur de Arizona	Arizona Complete Health	Teléfono de Servicios al Cliente: <b>1-888-788-4408</b> (TTY: 711) Línea para casos de crisis: <b>1-844-534-4673</b>
Norte de Arizona	Arizona Complete Health	Teléfono de Servicios al Cliente: <b>1-888-788-4408</b> (TTY: 711) Línea para casos de crisis: <b>1-844-534-4673</b>

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

---

## Servicios de vivienda

---

Un alojamiento seguro, estable y familiar es fundamental para que una persona pueda beneficiarse del tratamiento y los servicios de apoyo. La recuperación a menudo comienza con viviendas seguras, decentes y económicamente accesibles para que los miembros puedan vivir, trabajar, aprender y tener una participación plena en sus comunidades.

Los servicios de vivienda de apoyo permanente están disponibles para miembros adultos del ALTCS con una designación de enfermedad mental grave (SMI) y pueden ayudarles a encontrar y mantener una vivienda independiente dentro de la comunidad que elijan. Estos servicios pueden incluir ayuda para entender los derechos de los arrendatarios, realizar presupuestos, solicitar subsidios de viviendas, buscar vivienda, manejo de casos, cuidado personal, desarrollar habilidades para la vida independiente y participar en actividades significativas.

Mercy Care tiene contratos con una gran red de proveedores para satisfacer las necesidades de nuestros miembros. Los proveedores cubren una variedad de servicios de salud emocional y psicológica y de rehabilitación. Estos proveedores también tienen recursos para ayudarle a satisfacer sus necesidades de vivienda y pueden conectarlo con opciones de viviendas comunitarias. Comuníquese con su administrador de casos del ALTCS para obtener ayuda con una remisión.

### Subsidio para la vivienda o recursos para una vivienda económica

En la comunidad existen muchos programas de subsidio de vivienda y de vivienda económica para ayudar a los miembros a obtener un hogar que se ajuste a sus necesidades y a su presupuesto. Los alquileres pueden estar sujetos a subsidios o a restricciones de ingresos, y no tienen un límite de tiempo de permanencia. Al final de este manual encontrará una lista de los recursos de subsidios y viviendas económicas de Arizona. Busque las secciones “Recursos” y “Subsidio para la vivienda o recursos para una vivienda económica”.

### Subvenciones

Mercy Care busca oportunidades para obtener financiación a través de subvenciones y así ayudar a los miembros con una amplia variedad de servicios de vivienda, como refugios de emergencia (hoteles), reubicación rápida y prevención de la falta de vivienda (asistencia con el alquiler, depósitos de servicios públicos y de seguridad y gastos de mudanza). Los miembros deben trabajar con su administrador de casos para explorar estas opciones.

Comuníquese con su administrador de casos para que le ponga en contacto con uno de los expertos en vivienda que pueda ayudarle. También puede comunicarse con el Departamento de Vivienda de Mercy Care escribiendo a [Housing@mercycares.org](mailto:Housing@mercycares.org) o llamando a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY 711).

### Puntos de acceso al ingreso coordinado

El ingreso coordinado es un proceso establecido por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) de los EE. UU. a fin de conectar a personas y familias sin hogar con recursos comunitarios de servicios y viviendas. Las personas o familias se clasifican, evalúan y colocan en una lista de posibles remisiones a recursos de viviendas comunitarios según la prioridad y la disponibilidad. Tenga en cuenta que los procesos y los recursos pueden diferir según la región de acceso. Para acceder al Sistema de Ingreso Coordinado de su área, acuda o llame al centro más cercano. Puede encontrar una lista de los centros de Arizona al final de este manual. Busque las secciones “Recursos” y “Puntos de acceso al ingreso coordinado”.

## Programa de Vivienda del AHCCCS

Los miembros del ALTCS/SMI de Mercy Care que necesiten un subsidio de vivienda pueden trabajar con su administrador de casos para solicitar dicho subsidio directamente a través del Programa de Vivienda del AHCCCS (AHP). El AHP administra todas las solicitudes, listas de espera y remisiones de vivienda del AHCCCS del estado, <https://azabc.org>.

## Programa Oportunidades de Vivienda y Salud

El propósito de la demostración del programa de Oportunidades de Vivienda y Salud (H2O) del AHCCCS es mejorar y ampliar los servicios de vivienda y las intervenciones para los miembros del AHCCCS que no tienen hogar o corren el riesgo de quedarse sin hogar. Los objetivos del programa son aumentar los resultados positivos en materia de salud y bienestar, disminuir la utilización de los servicios para casos de crisis y reducir el número de personas sin hogar, y mejorar la capacidad de mantener una vivienda estable. El programa H2O comenzará a funcionar el 1 de octubre del 2024. Los servicios cubiertos por H2O incluirán divulgación y educación, vivienda de transición, refugio de emergencia mejorado, gastos únicos de transición y mudanza, modificaciones de accesibilidad de la vivienda, servicios previos al alquiler de la vivienda y servicios de alquiler de la vivienda. Póngase en contacto con su administrador de casos para obtener más información sobre los criterios de elegibilidad.

---

## Información sobre servicios de empleo

---

### ¿Lo sabía?

- El trabajo es una parte importante de la vida de las personas, ya que aporta estructura y rutina, al mismo tiempo que estimula la autoestima y mejora la independencia financiera.
- Incluso si cobra beneficios públicos, como el Seguro Social, es posible que pueda ganar más dinero y aun así conservar sus beneficios médicos.
- Para las personas con discapacidades, la rehabilitación vocacional es un recurso importante que puede ayudarlas a alcanzar sus objetivos laborales.

### Servicios de empleo

Es posible que pueda acceder a servicios de empleo mediante la evaluación realizada por su coordinador de apoyo y su equipo de planificación. Esto incluye servicios previos y posteriores al empleo para ayudarle a conseguir y conservar el trabajo. Estos son algunos ejemplos de servicios de empleo para los que puede ser elegible:

- Asesoramiento educativo o profesional.
- Educación y planificación de beneficios.
- Vinculación con rehabilitación vocacional o recursos comunitarios.
- Capacitación laboral.
- Redacción de currículum y técnicas para entrevistas laborales.
- Ayuda para buscar empleo.
- Apoyo laboral (asesoramiento laboral).

Para obtener más información acerca de los servicios de empleo de Mercy Care, visite

<https://www.mercycareaz.org/members/ltc-formembers/resources> y seleccione “Employment Services” (Servicios de empleo).

Para obtener más información acerca de los servicios de empleo y apoyos disponibles, o para conectarse con ellos, comuníquese con Servicios al Cliente al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

## **Cómo conectarse con los servicios de empleo**

Todas las áreas del estado cuentan con especialistas en empleo exclusivos que están listos para ayudarles a usted, su coordinador de apoyo y su equipo de planificación a acceder a recursos de empleo. El coordinador de apoyo puede conectarlo con apoyos y servicios de empleo que satisfagan sus necesidades y trabajará con usted para decidir qué servicios necesita según su objetivo laboral. Hable con el coordinador de apoyo para obtener más información acerca de cómo conectarse con los servicios de empleo.

¿Necesita más ayuda? Puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711), y lo comunicarán con el administrador de empleo de Mercy Care.

## **Otros recursos laborales:**

### **Rehabilitación Vocacional**

Rehabilitación Vocacional (VR) es un programa del Departamento de Seguridad Económica de Arizona (ADES) diseñado para ayudar a las personas con discapacidades que son elegibles a prepararse para el empleo y a conseguir y conservar un trabajo.

Es posible que pueda acceder a los servicios de VR si cumple con estos requisitos:

- Tiene una discapacidad física o mental.
- Su discapacidad física o mental representa un gran obstáculo para conseguir un empleo.
- Requiere los servicios de VR para prepararse para el empleo, o para conseguir, conservar o recuperar un trabajo.
- Puede beneficiarse de los servicios de VR para lograr un resultado laboral.

Una vez que haya solicitado participar en el programa de VR y se haya confirmado que es elegible, trabajará con el consejero de VR para desarrollar un plan de empleo. El desarrollo del plan incluye identificar un objetivo de empleo competitivo y abordar cualquier obstáculo laboral relacionado con la discapacidad. Pregúntele al coordinador de apoyo de acerca de la remisión a VR.

Para obtener más información y encontrar la oficina de VR más cercana, visite

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

### **ARIZONA@WORK**

Este centro de empleo ofrece una amplia variedad de servicios a los trabajadores de todo el estado, sin ningún costo, para conectar a quienes buscan un empleo en Arizona con oportunidades de empleo remunerado. A través de ARIZONA@WORK, puede conectarse con empleadores locales que tienen vacantes disponibles en la base de datos de empleo más grande de Arizona: el sitio web de Arizona Job Connection.

ARIZONA@WORK puede vincularlo con sus socios para que reciba asesoramiento especializado acerca de asuntos tales como cuidado infantil, necesidades básicas, rehabilitación vocacional para personas con discapacidades que buscan empleo, y oportunidades educativas.

Para obtener más información y encontrar la oficina de ARIZONA@WORK más cercana, visite

**<https://arizonaatwork.com>**.

## Educación y planificación de los beneficios

Existen varios mitos relacionados con el trabajo y los beneficios. Por ejemplo, hay muchas personas con discapacidades que reciben beneficios, trabajan y están mejor que antes. Tener una discapacidad no significa que no puede trabajar. Hable con el coordinador de apoyo o el especialista en empleo para obtener más información acerca de los siguientes recursos:

- **Disability Benefits 101 (DB101) en Arizona:** Es una herramienta en línea gratuita y fácil de usar que ayuda a resolver los mitos y la confusión sobre los beneficios del Seguro Social, el cuidado de la salud y el empleo. DB101 permite tomar decisiones informadas a la hora de buscar empleo, ya que allí se explica cómo se combinan los ingresos del trabajo con los beneficios. Visite <http://az.db101.org> para acceder a esta herramienta valiosa.
- **ABILITY360:** En ABILITY360, hay un programa llamado *Programa de Asistencia y Planificación de Incentivos Laborales Benefits 2 Work Arizona (B2W WIPA)* que puede ayudarlo a comprender cómo los ingresos del trabajo afectarán los beneficios médicos, de dinero en efectivo y de otros tipos mediante un análisis de beneficios. Para hablar con un especialista en admisiones y saber si califica para acceder a este servicio de forma gratuita, llame al programa *B2W WIPA* al **602-443-0720** o al **1-866-304-WORK (9675)**, o envíe un correo electrónico a [b2w@ability360.org](mailto:b2w@ability360.org).

---

## Servicios comunitarios y domiciliarios

---

Los servicios comunitarios y domiciliarios (HCBS) lo ayudan a mantener su independencia y a vivir en su propia casa o comunidad. Su administrador de casos trabajará con usted, su familia o tutor, y su PCP para determinar qué tipos de servicios son adecuados para usted y la cantidad y duración de dichos servicios. Estos se basarán en las normas y políticas del AHCCCS. No todos los servicios son adecuados para usted. Una vez que se hayan determinado estos servicios, su administrador de casos los aprobará y los coordinará para usted.

- **Cuidado de salud diurno para adultos:** Este programa ofrece cuidado, supervisión y actividades planificados, cuidado personal, capacitación en habilidades para la vida diaria, comidas y control de la salud en un entorno grupal.
- **Servicios de cuidado de asistente:** Una persona capacitada de una agencia de cuidadores va a su casa para ayudarlo con una serie de servicios, como cuidado personal, cuidado del hogar y preparación de comidas.
- **Servicio de transición a la comunidad:** Este servicio proporciona asistencia financiera a los miembros que pasan de un hogar de ancianos a un hogar en la comunidad. Pídale a su administrador de casos que le explique las normas del AHCCCS para este servicio.
- **Cuidado brindado por acompañantes:** Servicio no médico en el hogar que proporciona apoyo emocional, compañía y ayuda con las tareas diarias.
- **Sistema de alerta de emergencias:** Es un equipo que le permite tener acceso las 24 horas a ayuda de emergencia cuando la necesite.
- **Servicios de apoyo familiar:** Proporciona ayuda para acceder a servicios de apoyo, como asesoramiento, organización de grupos de apoyo y capacitación.
- **Habilitación:** Este servicio lo capacita para desarrollar habilidades que le permitan vivir de manera independiente. Como parte de este servicio pueden brindarse terapias física, ocupacional o del habla. También incluye tratamiento y capacitación de día y empleo con apoyo.
- **Envío de comidas a domicilio:** Se preparan comidas saludables y se las llevan a su casa.
- **Modificaciones en el hogar:** Este servicio consiste en realizar cambios en su hogar para adaptarlo a sus necesidades y así darle mayor independencia.
- **Servicios de ayuda en el hogar:** Este servicio lo ayuda con las tareas del hogar, como limpiar, ir de compras o lavar la ropa.
- **Cuidado personal:** Este servicio ofrece ayuda para comer, bañarse, ir al baño y vestirse.

- **Cuidado personal en hospitales de cuidados agudos:** Este servicio ofrece ayuda para comer, bañarse, asearse y vestirse mientras se está en un hospital de cuidados agudos.
- **Servicio privado de enfermería:** Servicios de enfermería para miembros que necesitan mayor cuidado individual y permanente.
- **Cuidado temporal para el descanso de la familia (en el hogar o en una institución):** Este servicio brinda cuidado para que sus familiares u otros cuidadores informales puedan descansar. Puede recibir este servicio en su casa, en un centro de residencia asistida o en un hogar de ancianos con servicio de enfermería especializada.
- **Cuidado de cónyuge asistente:** Servicios de cuidado de asistente brindados por el cónyuge del miembro siguiendo pautas estatales. Hable con su administrador de casos si está interesado en este servicio.

### Opciones de cuidado dirigido por el miembro

Las opciones de cuidado dirigido por el miembro permiten que los miembros tengan más control sobre el modo en el que se suministran ciertos servicios, lo que incluye el cuidado de asistente, el cuidado personal y el cuidado del hogar. “Dirigido por el miembro” hace referencia a la manera en la que se prestan los servicios. Las opciones de cuidado dirigido por el miembro están disponibles para la mayoría de los miembros del Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS) que viven en su propio hogar. No están disponibles para aquellos miembros que viven en un entorno residencial alternativo o en centros de enfermería. Se recomienda que los miembros del ALTCS o sus representantes se comuniquen con sus administradores de casos para conocer más acerca de las opciones de cuidado dirigido por el miembro y las consideren.

- **Cuidado de asistente dirigido por el miembro (SDAC):** Es una de las 3 opciones de prestación de servicios disponibles para miembros del ALTCS que reciben servicios de cuidado de asistente en su hogar. A través del SDAC, los miembros podrán contratar o despedir a sus propios cuidadores, así como capacitarlos y estar a cargo de ellos. Con esta opción, los miembros tienen mayor control y responsabilidad. Pueden contratar a cualquier persona que sea mayor de 18 años con las habilidades básicas necesarias y elegible para trabajar, y programarle los horarios dentro de las horas semanales que se determinen en una reunión con el administrador de casos.
  - **Cuidado de asistente especializado dirigido por el miembro:** Esta opción es para miembros que tienen un asistente dirigido por el miembro y quieren que dicho asistente esté capacitado en servicios especializados específicos, como el cuidado intestinal o la aplicación de inyecciones de insulina. Su administrador de casos puede indicarle los servicios especializados que están incluidos en este programa.
- **Agency with Choice:** A través de esta opción, los miembros desempeñan una función activa en la dirección de su cuidado con el apoyo de una agencia de proveedores. Es una de las 3 opciones de prestación de servicios disponibles para miembros del ALTCS que reciben servicios de cuidado de asistente, cuidado personal, habilitación o cuidado del hogar en su propio hogar.

---

### Lugares de residencia alternativos

Además de su propio hogar, el ALTCS ofrece otros lugares de residencia para los miembros. En estos otros lugares, se brindan servicios supervisados, cuidado personal o dirigido, y todos tienen licencia o están certificados. Allí, los miembros deben pagar una tarifa por alojamiento y comida. Su administrador de casos le informará lo que debe pagar.

- **Cuidado tutelar de adultos:** En este entorno familiar se brinda alojamiento y comida, supervisión y cuidado para hasta 4 residentes.

- **Hogar de residencia asistida:** En este lugar se brinda alojamiento y comida, supervisión y cuidado para hasta diez (10) personas.
- **Centro de residencia asistida:** En este lugar se brinda cuidado en apartamentos individuales o compartidos, e incluye cocina, baño y áreas privadas para dormir.
- **Centro terapéutico de salud emocional y psicológica para adultos:** En este entorno se brinda tratamiento a personas con necesidades de salud emocional y psicológica para que puedan vivir de forma independiente en la comunidad.
- **Centro de cuidado de salud emocional y psicológica:** En este lugar se brinda cuidado temporal para el descanso de la familia a los miembros que son elegibles para recibir servicios de salud emocional y psicológica.

---

## **Cuidado en hogar de ancianos.**

---

En los hogares de ancianos se brinda comida, alojamiento y servicios de enfermería a los miembros que los necesitan constantemente, pero que no requieren hospitalización ni recibir el cuidado de un médico todos los días. Muchos hogares de ancianos también ofrecen servicios especiales o diferentes niveles de cuidado según las necesidades específicas.

---

## **Planificación anticipada del cuidado (cuidado en la etapa final de la vida)**

---

El cuidado en la etapa final de la vida (EOL) incluye todos los servicios de cuidado de salud y de apoyo que se brindan a cualquier edad o en cualquier etapa de una enfermedad. Se centra en aliviar la tensión, el dolor o los límites provocados por la enfermedad. El objetivo consiste en mejorar su calidad de vida, aunque su salud esté empeorando o se le haya diagnosticado una enfermedad crónica, compleja o terminal. Se utiliza un enfoque centrado en la persona para favorecer la comodidad y la calidad de vida, al mismo tiempo que se protegen sus derechos y su dignidad. Con el cuidado en la etapa final de la vida, usted y su familia recibirán información sobre su enfermedad que los ayudará a comprender y a tomar decisiones sobre su cuidado. Si opta por esto, el administrador de casos los ayudará a usted y a su familia a acceder a los servicios incluidos en el cuidado en la etapa final de la vida. Estos servicios incluyen la planificación anticipada del cuidado y los cuidados curativos, de apoyo, paliativos y de hospicio.

**Cuidados curativos:** Proporcionan terapias o tratamientos médicos para mejorar o eliminar los síntomas que tiene y para curar los problemas médicos generales. Puede elegir recibir cuidados curativos hasta que quiera recibir cuidado de hospicio.

**Cuidados de apoyo:** Consiste en un apoyo psicológico, social, espiritual y práctico con el cual se busca mejorar su comodidad y calidad de vida. Su administrador de casos puede organizar el cuidado de apoyo. Los amigos, la familia o los servicios disponibles en la comunidad también pueden brindar cuidado de apoyo.

**Cuidado paliativo:** Son servicios que se prestan en estrecha colaboración con su médico o proveedor médico para brindar alivio del dolor, de los síntomas y del estrés de una enfermedad grave.

**Cuidado de hospicio:** consisten en el cuidado de salud y el apoyo emocional para una persona con una enfermedad terminal que se acerca al final de la vida. Los servicios de hospicio brindan comodidad y apoyo, pero no se centran en curar la enfermedad. Se puede brindar en el hogar de una persona o en un centro. Los miembros menores de 21 años de edad pueden recibir cuidados curativos y de hospicio al mismo tiempo.

La planificación anticipada del cuidado es un análisis en persona entre usted, su familia y su médico u otro proveedor médico. Es posible que quiera hablar sobre su enfermedad, sus opciones de cuidado de salud y sus necesidades sociales, psicológicas y espirituales. Su médico o proveedor médico pueden trabajar con usted

y su familia para desarrollar un plan de cuidado en el que se incluyan sus opciones de cuidado y tratamiento. Sus opciones se pueden compartir con su familia, sus amigos u otros proveedores, si así lo prefiere. Su médico o proveedor también pueden ayudarle con la declaración de voluntad anticipada.

---

## Remisiones

---

Su PCP puede remitirlo a otros proveedores para que reciba servicios especiales. Una “remisión” se da cuando su PCP le pide que vea a un especialista por un problema específico. También puede hacerse una remisión para servicios adicionales en un laboratorio, un hospital, etc.

Antes de que usted pueda recibir los servicios, es posible que Mercy Care tenga que revisar y aprobar ciertas remisiones y servicios especiales. Su PCP sabrá en qué casos debe obtener la aprobación de Mercy Care. Si la remisión necesita la aprobación de Mercy Care, su PCP le informará el estado de la remisión. Además, usted puede solicitar una segunda opinión de otro médico de la red de Mercy Care.

### Autorremisión

No necesita una remisión de su PCP para los siguientes servicios:

- servicios dentales y de la vista, si es menor de 21 años de edad;
- servicios cubiertos de obstetricia y ginecología;
- servicios de salud emocional y psicológica (consulte la sección sobre salud emocional y psicológica para ver una lista de los servicios cubiertos);
- la mayoría de los servicios comunitarios y domiciliarios;
- servicios de planificación familiar.

En el caso de los miembros que tienen necesidades especiales de cuidado de salud, no se requieren remisiones ni autorizaciones previas para ver a un especialista dentro de la red. Las necesidades especiales de cuidado de salud se definen como enfermedades físicas, del desarrollo o de salud emocional y psicológica que son graves y crónicas; que requieren cuidado y servicios relacionados médicamente necesarios de un tipo o una cantidad diferentes de los que generalmente necesitan los miembros; que duran o se espera que duren un año o más; y que pueden requerir cuidado continuo que generalmente no brinda un proveedor de cuidado primario (PCP).

En el caso de los miembros que necesitan apoyo y servicios a largo plazo (LTSS), no se requieren remisiones ni autorizaciones previas para ver a un especialista dentro de la red. Los LTSS se definen como servicios y apoyos brindados a miembros de todas las edades que tienen limitaciones funcionales o enfermedades crónicas con el objetivo principal de apoyar la capacidad del miembro para vivir o trabajar en el entorno de su elección. Esto puede incluir el hogar del miembro, un entorno residencial que sea propiedad del proveedor o esté dirigido por este, un centro de enfermería u otro entorno institucional. Para ser elegible para los LTSS, debe tener 65 años o más, tener una discapacidad o requerir el nivel de cuidado de un centro de enfermería, y debe reunir los requisitos para obtener ayuda financiera. Para obtener más información o para solicitar los servicios, puede visitar <https://www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/nursinghome.html>.

---

## Dispositivos de comunicación aumentativa y alternativa

---

### ¿Qué es un dispositivo de comunicación aumentativa y alternativa?

Un dispositivo de comunicación aumentativa y alternativa (AAC) le ofrece al miembro otras formas de expresar sus deseos, necesidades e ideas. Estos dispositivos son tabletas que ayudan a las personas con deterioro en el habla o el lenguaje. Les permiten comunicarse mediante imágenes en la pantalla de la tableta. Este beneficio está cubierto para todos los miembros de Mercy Care Medicaid para quienes el dispositivo de AAC sea médicamente necesario.

### **Siga estos pasos para solicitar un dispositivo de AAC:**

1. Pídale al proveedor de cuidado primario (PCP) una receta para que un patólogo del habla y el lenguaje (SLP) le realice una evaluación. La receta será válida durante 12 meses.
2. Programe una cita con el SLP para la evaluación. Para ver una lista de los SLP con licencia que están registrados y forman parte de la red, visite [mercycareaz.org/members/ltc-formembers/aac](http://mercycareaz.org/members/ltc-formembers/aac) o llame a Servicios al Cliente.
3. El SLP realizará la evaluación y determinará si el familiar se beneficiaría del uso de un dispositivo de AAC.
4. Antes de pedir el dispositivo de AAC, debe conseguir la autorización previa de Mercy Care.
5. El proveedor del dispositivo de AAC se lo enviará por correo postal o se lo entregará en su casa.

### **Escanee este código para ver un video sobre cómo pedir un dispositivo de AAC.**



### **Tratamiento del dispositivo de AAC**

Una vez que el miembro haya recibido el dispositivo de AAC, comuníquese con el SLP para programar el tratamiento con el dispositivo. El primer tratamiento debe realizarse dentro de los 90 días siguientes a la fecha en que se concedió la autorización previa para pedir el dispositivo de AAC.

### **Reparaciones del dispositivo de AAC**

- Todas las reparaciones requieren la autorización previa de Mercy Care.
- Mercy Care cubrirá una reparación del dispositivo cada 12 meses debido al desgaste normal, a menos que el dispositivo esté cubierto por la garantía.
- Hable con el SLP tratante o el proveedor del dispositivo de AAC para saber si el dispositivo está cubierto por la garantía.
- El proveedor del dispositivo lo ayudará a devolverlo si está cubierto por la garantía.
- Mercy Care no cubrirá el reemplazo de las aplicaciones que se hayan eliminado o a las que no se pueda acceder si se pierde el nombre de usuario y la contraseña.

### **Reemplazo del dispositivo de AAC**

El dispositivo y los accesorios suelen durar hasta 36 meses. Complete de nuevo el procedimiento para pedir el dispositivo de AAC; para ello, pídale una receta al PCP para que un SLP le realice una evaluación. El reemplazo del dispositivo de AAC y los accesorios requiere autorización previa y puede solicitarse en los siguientes casos:

- Se ha perdido o dañado de forma tal que no puede repararse.
- Han pasado 3 años desde la primera receta, y el dispositivo de AAC ya no funciona.
- El dispositivo de AAC no satisface las necesidades del miembro porque su estado ha cambiado, y se necesita una reevaluación.
- El dispositivo de AAC no satisface las necesidades del miembro, a pesar de recibir el tratamiento adecuado.
- Hay evidencia, aportada por el fabricante, de que el dispositivo de AAC no se puede reparar.
- Los accesorios están dañados o desgastados.
- El miembro ha perdido el dispositivo de AAC o se lo robaron, y aporta la siguiente documentación:
  - Una denuncia policial, si se lo robaron.
  - Un informe de "Find My iPad" (Buscar mi iPad) de Apple (solo para iPad).

## Reevaluación para cambios en el dispositivo

Es posible autorizar la reevaluación por parte de un SLP y la consiguiente modificación del dispositivo en los siguientes casos:

- Si el miembro ha recibido al menos 3 meses de tratamiento.
- Si ha habido un cambio en la enfermedad del miembro.
- Si el miembro no logra o supera los objetivos vigentes con el dispositivo de AAC actual.

Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

---

## Cómo obtener servicios no cubiertos debido a objeciones morales o religiosas

---

Si un proveedor no cubre un servicio, incluidos los servicios de asesoramiento y remisión, debido a objeciones morales o religiosas, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711), para obtener ayuda para encontrar otro proveedor.

---

## Información para miembros indígenas estadounidenses

---

Los miembros indígenas estadounidenses pueden elegir dónde quieren recibir cuidado de salud. Además de los servicios de cuidado de salud que ofrece Mercy Care, pueden recibir servicios de cuidado de salud de cualquier proveedor de servicios de salud para indígenas o en un centro de propiedad o dirección tribal en cualquier momento.

---

## Cómo obtener un proveedor de cuidado primario

---

Cuando se inscribe en Mercy Care, se le solicita que seleccione un proveedor de cuidado primario (PCP) del *Directorio de proveedores* de Mercy Care. Seleccione un médico en el área cercana a su hogar. Si no selecciona un PCP, Mercy Care lo hará por usted. Puede encontrar el nombre de su PCP en la carta de bienvenida.

Si tiene otro plan de seguro médico y ese plan es su seguro primario, tendrá que trabajar con ese plan para elegir su PCP. Debe informarle a ese plan que tiene Mercy Care, y tal vez puedan ayudarle a encontrar un PCP que esté también en la red de Mercy Care.

Si vive en un hogar de ancianos, un médico de Mercy Care irá a verlo allí y le brindará cuidado. El personal del hogar de ancianos le informará cuándo lo visitará su PCP y ellos se encargarán de coordinar su cuidado y de llamar a su médico si se produce algún cambio en su salud.

Mercy Care también tiene grupos de PCP que no atienden a sus pacientes en un consultorio tradicional. Es posible que usted pueda elegir este tipo de PCP que puede visitarlo en su propio hogar o en un centro de residencia asistida. Usted, su familia, tutor o cuidador pueden llamar a su PCP para solicitar o cambiar una cita.

## Cómo cambiar de PCP

Esperamos que permanezca con su PCP asignado para que pueda trabajar con alguien que usted conoce y que lo conoce bien a usted. Si quiere cambiar de médico, le recomendamos que hable primero con su PCP y administrador de casos y les haga saber por qué le gustaría cambiar. Quizás puedan trabajar juntos para resolver el problema o le puedan sugerir otro proveedor para usted. Entendemos que es posible que quiera cambiar de médico por razones como las siguientes:

- Usted y su médico no se entienden.
- No se siente cómodo para hablar francamente con su médico.
- El consultorio del médico queda demasiado lejos de su casa.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 41

Si necesita o quiere cambiar de PCP, puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care. Lo ayudarán a efectuar el cambio. Este entrará en vigor el día de la solicitud. Llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). Si Mercy Care no es su plan de seguro de salud primario, tendrá que revisar las instrucciones de su plan de salud primario. Recibirá una carta por correo en la que se le indicará el nombre y la dirección de su nuevo médico.

### **Programar, cambiar y cancelar citas con el PCP**

Tiene que programar una visita con su PCP asignado poco después de la inscripción. Le recomendamos que genere un vínculo con él. El PCP lo evaluará para determinar cuáles son sus necesidades de cuidado de salud.

- Para solicitar una cita, llame a su PCP a primera hora del día.
- Cuénteles al personal del consultorio cuáles son sus síntomas.
- Lleve su tarjeta de identificación de miembro.
- Si es paciente nuevo, llegue a la cita 15 minutos antes.
- Anúnciese al llegar al consultorio.

Asista a las citas y sea puntual. Llame al consultorio del proveedor con anticipación si no puede asistir. Si quiere recibir ayuda para programar, cambiar o cancelar una cita, también puede llamar a Servicios al Cliente, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

**Si necesita cambiar o cancelar una cita, llame al consultorio del médico en cuanto sepa que no podrá asistir.**

### **Preguntas para hacer en la visita al PCP**

Cuando se comunique con el consultorio del médico para programar la cita, haga las siguientes preguntas, que lo ayudarán a prepararse para futuras visitas. Si quiere, puede escribir las respuestas aquí, y así las tendrá a mano cuando las necesite.

¿Cuál es su horario de atención? \_\_\_\_\_

¿Atiende a pacientes los fines de semana o por la noche? \_\_\_\_\_

¿Me hablará de mis problemas por teléfono? \_\_\_\_\_

¿Hay alguien que trabaje con usted que pueda ayudarme si usted no está disponible? \_\_\_\_\_

¿Con quién debo comunicarme si el consultorio está cerrado y tengo una urgencia? \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo debo esperar para una cita? \_\_\_\_\_

Si visita a su PCP o dentista por primera vez, asegúrese de llegar al consultorio, por lo menos, 15 minutos antes del horario de la cita. Al llegar, deberá brindar información personal para abrir un registro de salud. Muestre su tarjeta de identificación de miembro al personal del consultorio en cuanto llegue y antes de que lo vea el médico. Si no tiene su tarjeta de identificación con usted, el médico lo verá igual. Es posible que deba mostrar un documento de identificación con fotografía actual. Pídale al personal del consultorio que se comunique con Mercy Care para obtener más información.

Es posible que a veces su PCP necesite dedicarle más tiempo a otro paciente o que tenga una emergencia y, en consecuencia, se retrase con el horario de las citas. Cuando eso sucede, es posible que deba esperar un poco más para la consulta. Si tiene una cita programada y la mayoría de las veces tiene que esperar más de 45 minutos, infórmelo en Servicios al Cliente de Mercy Care.

## Consejos rápidos sobre las citas

- Si visita al PCP por primera vez, llame antes al consultorio para asegurarse de que acepten nuevos pacientes y para verificar la dirección.
- Para solicitar una cita, llame a su PCP a primera hora del día.
- Cuénteles al personal del consultorio cuáles son sus síntomas.
- Lleve su tarjeta de identificación de miembro.
- Si es paciente nuevo, acuda a la consulta 15 minutos antes.
- Anúnciese al llegar al consultorio y muestre su tarjeta de identificación.

## Cómo aprovechar al máximo las visitas al médico

Cuando visite a su médico, considere hacerle las siguientes preguntas que lo ayudarán a comprender mejor su salud.

### Empezar, dejar y continuar:

- Dejar: ¿Qué debo dejar de hacer?
- Empezar: ¿Qué debo empezar a hacer?
- Continuar: ¿Qué debo continuar haciendo?

### Antes de irse del consultorio, hágale al médico las siguientes preguntas:

- ¿Qué medicamentos debo tomar o dejar de tomar?
- ¿Cuándo es mi próxima cita?
- ¿Qué más debo saber?
- ¿Qué debo hacer para mejorarme?
- ¿Qué alimentos debo comer?
- ¿Qué alimentos debo dejar de comer?
- ¿Hay algún recurso comunitario que pueda ayudarme?
- ¿Por qué es importante que siga estas instrucciones?
- ¿Cuál es el próximo paso? ¿Cómo me preparo para la próxima cita?

---

## Calendario de disponibilidad de citas

---

### Citas con el PCP

- Cuidado de urgencia: tan rápido como lo requiera el estado de salud del miembro, pero no más de 2 días hábiles después de la solicitud.
- Cuidado de rutina: en un plazo de 21 días calendario a partir de la solicitud.

### Citas con proveedores especializados, incluidos especialistas dentales:

- Cuidado de urgencia: tan rápido como lo requiera el estado de salud del miembro, pero no más de 2 días hábiles después de la solicitud.
- Cuidado de rutina: en un plazo de 45 días calendario a partir de la remisión.

### Citas con el proveedor de cuidado dental:

- Citas urgentes: tan rápido como lo requiera el estado de salud del miembro, pero no más de 3 días hábiles después de la solicitud.
- Citas para cuidado de rutina: en un plazo de 45 días calendario a partir de la solicitud.

**Citas con el proveedor de cuidado de maternidad:**

Las citas de cuidado prenatal iniciales para las embarazadas inscritas se proporcionarán de la siguiente manera:

- Primer trimestre: en un plazo de 14 días calendario a partir de la solicitud.
- Segundo trimestre: en un plazo de 7 días calendario a partir de la solicitud.
- Tercer trimestre: en un plazo de 3 días hábiles a partir de la solicitud.
- Embarazos de alto riesgo: tan rápido como lo requiera el estado de salud de la embarazada, pero no más de 3 días hábiles después de la identificación del embarazo de alto riesgo, o de inmediato si existe una emergencia.

**Citas con proveedores de salud emocional y psicológica:**

- Citas de necesidad urgente: tan rápido como lo requiera el estado de salud del miembro, pero no más de 24 horas después de la identificación de la necesidad.
- Evaluación inicial: en un plazo de 7 días calendario a partir de la remisión inicial o de la solicitud de servicios de salud emocional y psicológica.
- Cita inicial: tan rápido como lo requiera el estado de salud del miembro.
  - Para miembros a partir de los 18 años de edad, no más de 23 días calendario después de la evaluación inicial.
  - Para miembros menores de 18 años de edad, no más de 21 días después de la evaluación inicial.
- Citas continuas de salud emocional y psicológica: tan rápido como lo requiera el estado de salud del miembro, pero no más de 45 días calendario después de la identificación de la necesidad.

**Para medicamentos psicotrópicos:**

- Evaluar la urgencia de la necesidad de inmediato.
- Coordinar una cita, si está indicada clínicamente, con un profesional médico de la salud emocional y psicológica en un período que le garantice al miembro lo siguiente:
  - Que no se quede sin los medicamentos necesarios.
  - Que no empeore su estado de salud emocional y psicológica antes de comenzar a tomar los medicamentos, pero no más de 30 días calendario después de la identificación de la necesidad.

**Citas de salud emocional y psicológica para niños adoptados y personas bajo custodia legal del Departamento de Seguridad Infantil:**

- Respuesta rápida integrada: Cuando un niño tiene una colocación fuera del hogar, en el plazo indicado según el estado de salud emocional y psicológica, pero no más de 72 horas después de la notificación emitida por el Departamento de Seguridad Infantil (DCS) de Arizona que informa que un niño ha sido o será retirado de su hogar.
- Examen de detección y evaluación: En un plazo de 7 días calendario a partir de la remisión inicial o de la posterior solicitud inicial de servicios de salud emocional y psicológica.
- Cita inicial: En los plazos indicados según la necesidad clínica, pero no más de 21 días calendario después de cualquier examen de detección y evaluación.
- Servicios continuos de salud emocional y psicológica: Según las necesidades de la persona, pero no más de 21 días calendario después cualquier examen de detección y evaluación.

**Transporte médico que no es de emergencia**

El miembro debe llegar a tiempo a la cita, pero no más de una hora antes del horario previsto.

El miembro no debe tener que esperar más de una hora después de la finalización del tratamiento para que lo trasladen a su hogar.

---

## Consulta médica preventiva (exámenes a personas sanas)

---

Las consultas médicas preventivas (exámenes a personas sanas) están cubiertas para miembros menores de 21 años a través del beneficio de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT). La mayoría de las consultas médicas preventivas (también llamadas chequeos o exámenes físicos) incluyen servicios de historia clínica, examen físico, exámenes de salud, asesoramiento sobre salud y vacunas médicamente necesarias.

### Consejos para mantener a su hijo saludable

#### TODOS LOS MIEMBROS

- Asista a todas las visitas al PCP. Se recomienda visitar al PCP al menos una vez cada 3 meses. Si no puede ir a la cita, llame para cancelarla y programar otra.
- Siga las instrucciones que le dé su PCP.
- Si toma un medicamento con receta todos los días, recuerde volver a obtener el medicamento con receta antes de que se le termine. También puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care para obtener información sobre nuestro programa de farmacia de órdenes por correo.
- Nunca comparta los medicamentos con otra persona.
- Aliméntese bien, duerma el tiempo suficiente y haga actividad física.
- Cepíllese los dientes y use hilo dental, por lo menos, 2 veces por día.
- Use siempre el cinturón de seguridad. Así lo exigen las leyes en Arizona.

#### ADICIONALES PARA LOS NIÑOS

- Siempre ponga al bebé a dormir boca arriba. No use protectores acolchados ni sábanas grandes en la cuna, y evite los peluches en la cuna.
- Asegúrese de que su hijo tenga las vacunas correspondientes. Los niños y adolescentes necesitan vacunas para mantenerse sanos, ya que las vacunas los protegen de muchas enfermedades. Lleve su registro de vacunas a la visita con el pediatra.
- Los bebés y los niños deben viajar en un asiento de automóvil apropiado para su edad hasta que tengan 8 años de edad y midan más de 4 pies y 9 pulgadas. Deben viajar en estas condiciones siempre, en cada viaje. Así lo exigen las leyes en Arizona.
- Aplique siempre protector solar antes de salir, incluso si está nublado.
- Asegúrese de hablar con el PCP sobre su desarrollo en cada consulta médica preventiva de EPSDT. Es el mejor momento para hacer todas las preguntas que tenga.
- Asegúrese de que su hijo visite al dentista de forma periódica. Los miembros de entre 1 y 20 años de edad deben visitar al dentista dos veces al año.

---

## Servicios para mujeres

---

Es muy importante que las mujeres visiten a su PCP o a un obstetra-ginecólogo todos los años. Realizarse los exámenes correctos es una parte importante del cuidado de salud de una mujer. Las pruebas de Papanicolaou y las mamografías son exámenes importantes que podrían salvarle la vida. Las pruebas de Papanicolaou sirven para detectar el cáncer de cuello uterino y las mamografías sirven para detectar el cáncer de seno. Estos exámenes pueden ayudar a detectar problemas antes de que usted tenga algún signo o síntoma. Si se detecta algún problema de forma temprana, habrá más probabilidades de hallar una cura.

Según el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos (ACOG), se recomienda realizar la prueba del virus del papiloma humano (VPH) y la citología cervical, incluida la prueba de PAP, en estos momentos:

- Las mujeres sexualmente activas deben realizarse pruebas de PAP todos los años y después de 3 exámenes normales consecutivos, la prueba puede ser menos frecuente.

- Las mujeres que no son sexualmente activas deben empezar a realizarse pruebas de PAP cada 3 años, desde los 21 hasta los 30 años.
- Las mujeres de entre 30 y 65 años tienen 3 opciones.
  - Pueden someterse a una prueba conjunta que incluye una prueba de PAP y una prueba del VPH cada 5 años.
  - También es aceptable que se haga solo la prueba de PAP cada tres años.
  - También puede realizarse la prueba del virus del papiloma humano de alto riesgo (VPHr) sin la prueba de PAP cada 5 años.
- Los rangos de edad mencionados anteriormente son recomendaciones. No corresponden a quienes hayan dado positivo en la prueba del VPH con anterioridad. El PCP o el obstetra-ginecólogo decidirán los plazos de las pruebas en función de la necesidad médica.

Las mujeres que son miembros de Mercy Care pueden visitar a su PCP o a un obstetra-ginecólogo de Mercy Care para realizarse una prueba de PAP. Para consultar a un obstetra-ginecólogo, no es necesario que antes visite o consulte a su PCP. Puede encontrar este tipo de médicos en el *Directorio de proveedores* o haciendo una búsqueda en el directorio de proveedores del sitio web de Mercy Care en **www.MercyCareAZ.org**. Allí, seleccione “Find a Provider” (Buscar un proveedor).

El ACOG también recomienda que las mamografías se realicen en los siguientes momentos:

- Las mujeres de 40 a 49 años deben consultarle al PCP u obstetra-ginecólogo cuándo comenzar a hacerse mamografías de rutina y con qué frecuencia.
- Las mujeres de 50 a 74 años que tienen riesgo promedio de cáncer de seno deben hacerse la mamografía cada 1 o 2 años.
- Los rangos de edad mencionados anteriormente son recomendaciones. Las mamografías pueden realizarse anualmente si el PCP u obstetra-ginecólogo decide que es médicamente necesario.

Puede llamar a su médico para obtener una orden para la mamografía y luego puede programarla en el centro radiológico. Puede encontrar una lista de centros radiológicos en su área en el *Directorio de proveedores* o mediante la búsqueda en el directorio de proveedores del sitio web de Mercy Care en **www.MercyCareAZ.org**.

---

## **Cuidado preventivo para mujeres sanas**

---

Una visita anual de cuidado preventivo para mujeres sanas está destinada a identificar factores de riesgo de enfermedad, identificar problemas de salud física o emocional y psicológica existentes, y fomentar hábitos de estilo de vida saludable esenciales para reducir o prevenir factores de riesgo para diversos procesos de enfermedades. Las mujeres, o las personas cuyo sexo designado al nacer fue femenino, que son miembros del plan tienen acceso directo a servicios preventivos y visitas de bienestar de un ginecólogo dentro de la red de Mercy Care sin remisión de un proveedor de cuidado primario. No hay copago ni otros cargos para los servicios cubiertos de cuidado preventivo para mujeres.

### **Beneficios del cuidado de salud preventivo**

Realizarse exámenes y chequeos periódicos es una parte importante del cuidado de salud de la mujer. Estos exámenes pueden detectar problemas antes de que usted tenga algún síntoma. El diagnóstico y el tratamiento tempranos generalmente producen mejores resultados. Enfocarse en prevenir enfermedades y dolencias antes de que ocurran ayudará a mejorar su salud y su calidad de vida.

## Descripción de los servicios de cuidado preventivo para mujeres sanas

La visita de cuidado preventivo para mujeres sanas incluye lo siguiente:

- Examen físico (examen a personas sanas) que evalúa la salud en general.
- Examen clínico de senos.
- Examen pélvico (según sea necesario y de acuerdo con las recomendaciones actuales y los mejores estándares de práctica).
- Revisión y administración de vacunas, exámenes de detección y pruebas según sea apropiado para su edad y sus factores de riesgo.
- Detección y asesoramiento para mantener un estilo de vida saludable y minimizar los riesgos para la salud. Esto incluye, como mínimo, detección y asesoramiento sobre lo siguiente:
  - Nutrición adecuada.
  - Actividad física.
  - Índice de masa corporal (IMC) elevado.
  - Consumo o dependencia de tabaco.
  - Consumo o dependencia de sustancias.
  - Examen para detectar depresión, trastornos del estado de ánimo y ansiedad.
  - Violencia interpersonal y doméstica, que incluye asesoramiento para obtener información de mujeres y adolescentes sobre violencia o maltrato actual o pasado, en un entorno de apoyo y sensible a la diversidad cultural, para abordar las preocupaciones actuales con respecto a la seguridad y otros problemas de salud actuales o futuros.
  - Pruebas, tratamiento y asesoramiento sobre infecciones de transmisión sexual (ITS).
  - Pruebas, tratamiento y asesoramiento sobre el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH).
  - Servicios y suministros de planificación familiar.
  - Asesoramiento previo a la concepción, que incluye una conversación sobre un estilo de vida saludable antes de cada embarazo y entre uno y otro, sobre lo siguiente:
    - antecedentes reproductivos;
    - prácticas sexuales;
    - peso saludable, dieta y nutrición, así como el consumo de suplementos nutricionales y la ingesta de ácido fólico;
    - actividad física o ejercicio;
    - cuidado de la salud bucal;
    - manejo de enfermedades crónicas;
    - bienestar emocional;
    - consumo de tabaco y sustancias (incluidos medicamentos con receta, cafeína, alcohol, marihuana y otras drogas);
    - tiempo recomendado entre embarazos.
- Remisiones cuando el proveedor identifica que se necesitan evaluaciones, diagnósticos o tratamientos adicionales.

Las pruebas y el tratamiento genéticos no están cubiertos como parte de la consulta preventiva o de bienestar de la mujer. Estas pruebas solo están cubiertas si se cumplen los criterios y el médico decide que son médicamente necesarias.

## Vacuna contra el VPH

La vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH) está cubierta y se recomienda para miembros de 11 a 26 años. Se puede administrar a partir de los 9 años de edad. También puede aplicarse a los miembros de hasta 45 años. El VPH es un virus común que puede causar cáncer de cuello uterino. Por lo general, no ocasiona síntomas. Esto hace que sea difícil saber si tenemos el virus. Es importante que tanto hombres como mujeres se vacunen contra el VPH. Deben recibir la vacuna antes de comenzar a ser sexualmente activos.

## **Información sobre cómo obtener los servicios de cuidado preventivo para mujeres sanas**

Llame a su PCP u obstetra-ginecólogo y programe una cita para una visita de cuidado preventivo para mujeres sanas. Esta visita se brinda sin ningún costo. Puede recibir servicios de cuidado para mujeres sanas sin la aprobación de su PCP.

## **Asistencia en la programación de citas y el transporte**

Si necesita ayuda para programar una consulta para mujeres sanas con su médico, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). También pueden ayudarle a programar un traslado a su cita si lo necesita. Además, puede pedir ayuda a su administrador de casos del ALTCS.

---

## **Servicios de EPSDT**

---

“Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento” (EPSDT) es el nombre de un beneficio de Medicaid que les asegura a los miembros del AHCCCS menores de 21 años recibir cuidado de salud integral mediante prevención, intervención temprana, diagnóstico, corrección, mejora y tratamiento de afecciones físicas y de salud emocional y psicológica. El propósito del beneficio de EPSDT es garantizar que los recursos de cuidado de salud estén disponibles y sean accesibles. Además, intenta ayudar a que los miembros en edad de recibir este beneficio y sus padres o tutores utilicen estos recursos de forma efectiva.

Cantidad, duración y alcance: Según la Ley de Medicaid, los servicios de EPSDT incluyen los servicios dentales, de la audición, de evaluación y de la vista, el reemplazo y la reparación de anteojos, y todos los demás servicios de diagnóstico, tratamiento y cuidado de salud necesarios y otras medidas, según se describe en la subsección 1396d(a) del título 42 del Código de los Estados Unidos, cuyo fin sea corregir o mejorar defectos, enfermedades y afecciones físicas o mentales descubiertas mediante los servicios de evaluación, sin importar si dichos servicios se encuentran cubiertos o no por el plan estatal del AHCCCS. Las limitaciones y exclusiones, excepto el requisito de necesidad médica y de elegir la opción más económica, no se aplican a los servicios de EPSDT.

Esto significa que los servicios cubiertos de EPSDT abarcan todas las categorías de servicios enumeradas en la ley federal, incluso si no figuran como cubiertos en el plan estatal del AHCCCS o en los estatutos, las reglas o las políticas del AHCCCS, siempre que los servicios sean médicamente necesarios y económicos.

Algunos ejemplos adicionales de servicios cubiertos mediante el beneficio de EPSDT incluyen, entre otros: consultas médicas (preventivas) de niños sanos, servicios de cuidado ambulatorio y de internación en el hospital, servicios de laboratorio y radiografías, servicios prestados por médicos, servicios de naturopatía, servicios prestados por enfermeros facultativos, medicamentos, servicios de terapia, servicios de salud emocional y psicológica, equipos médicos, aparatos y suministros, ortopedia, dispositivos protésicos, transporte a citas médicas, servicios y suministros de planificación familiar, y servicios de maternidad. Además, se cubren servicios de diagnóstico, evaluación, prevención y rehabilitación. Sin embargo, el beneficio de EPSDT no incluye servicios que estén en etapa de prueba, que tengan exclusivamente fines cosméticos o que no sean económicos en comparación con otras intervenciones. Las consultas médicas de niños sanos para miembros en edad de recibir el beneficio de EPSDT (incluso si están saludables) son importantes porque incluyen todos los exámenes y servicios descritos en los calendarios dentales y de EPSDT del AHCCCS, y pueden detectar problemas de manera temprana.

## **Pautas de salud para niños**

Todos los niños, no solo los bebés, deben realizarse chequeos para niños sanos y vacunarse. Los chequeos para niños sanos sirven para que su hijo se mantenga saludable y para detectar problemas antes de que su hijo se enferme. Las vacunas protegen contra muchas enfermedades. Programe una cita con el PCP de su hijo a las siguientes edades, para que el niño (y adolescente) se mantenga saludable. No hay copago ni otros cargos para las visitas de EPSDT, las consultas médicas de niños sanos, las vacunas y los servicios cubiertos. Las fechas que figuran a continuación siguen el calendario de frecuencia de EPSDT del AHCCCS.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

<b>Consultas médicas de niños sanos (consultas médicas preventivas de EPSDT)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recién nacido</li> <li>• Entre 3 y 5 días de vida</li> <li>• 1, 2, 4, 6, 9, 12, 15, 18, 24 y 30 meses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez al año, desde los 3 hasta los 20 años de edad</li> </ul>
<b>Vacunas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difteria, tétanos y tosferina (DTaP)</li> <li>• <i>Haemophilus influenzae</i> tipo b (Hib)</li> <li>• Hepatitis A</li> <li>• Hepatitis B</li> <li>• Virus del papiloma humano (VPH)</li> <li>• Influenza (gripe)</li> <li>• Sarampión, paperas y rubéola (MMR)</li> <li>• Meningitis (meningocócica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neumonía (antineumocócica) (PCV15 o PCV20)</li> <li>• Poliovirus inactivado (IPV)</li> <li>• Rotavirus (RV)</li> <li>• Tétanos, difteria y tosferina (Tdap)</li> <li>• Varicela</li> <li>• COVID-19</li> <li>• Virus sincicial respiratorio (VSR)</li> </ul>

Para obtener más información sobre las vacunas y para consultar el calendario de vacunación recomendado, visite el sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, [www.cdc.gov/vaccines/schedules](http://www.cdc.gov/vaccines/schedules).

### La importancia de las consultas médicas preventivas (consultas médicas de niños sanos) de EPSDT

Una de las mejores maneras de mantenerse sano es acudir a una consulta médica preventiva de EPSDT (consulta médica de niños sanos) todos los años, aunque su hijo esté sano. Las consultas médicas preventivas de EPSDT (consulta o chequeo médicos de niños sanos) ayudan a mantener a las personas a salvo de enfermedades y permiten que los proveedores detecten problemas a tiempo. Durante una consulta médica preventiva de EPSDT, puede hablar con el médico y hacerle preguntas. En la visita, el médico puede hacer lo siguiente:

- Analizar los antecedentes médicos y de desarrollo, y hacer un examen físico completo. Es probable que el examen físico se realice sin ropa.
- Realizar un examen para identificar el aumento de peso adecuado para la edad y brindar educación nutricional.
- Hacer una evaluación y un examen nutricionales, y remitir al miembro si es necesario.
- Hacer un examen de salud emocional y psicológica, brindar servicios relacionados y remitir al miembro si es necesario. Por ejemplo:
  - Realizar exámenes de detección de depresión posparto para padres primerizos.
  - Hacer evaluaciones generales del desarrollo.
  - Realizar evaluaciones específicas del desarrollo para detectar trastorno del espectro autista.
  - Llevar a cabo exámenes para detectar depresión y potencial de suicidio en adolescentes.
  - Realizar exámenes para detectar trastorno por consumo de sustancias en adolescentes.
- Identificar los hitos del crecimiento y del desarrollo.
- Supervisar el desarrollo y hacer remisiones si es necesario.
- Colocar vacunas.
- Realizar pruebas de diagnóstico o análisis de laboratorio para identificar enfermedades tales como anemia, anemia falciforme, intoxicación por plomo en sangre, tuberculosis, etc. Si estos exámenes arrojan un resultado positivo, se le pedirá que regrese para una visita de seguimiento y un posible tratamiento.
- Brindar asesoramiento y educación sobre la salud, y ayuda con el autocontrol de enfermedades crónicas.
- Realizar un examen de la salud bucal y brindar educación relacionada, así como hacer remisiones a proveedores dentales si es necesario.
- Aplicar esmalte de fluoruro cuando el niño ha cumplido 6 meses de edad y tiene al menos un diente erupcionado, con reaplicaciones cada 3 meses hasta los 5 años de edad.
- Realizar exámenes de la vista y de la audición, y hacer remisiones si es necesario.
- Determinar que es médicamente necesario hacer remisiones a un especialista. Por ejemplo, a un dietista o nutricionista, cardiólogo, neurólogo, o terapeuta físico, ocupacional o del habla.

- Ofrecerle información sobre los programas o recursos comunitarios disponibles. Algunos ejemplos se enumeran más abajo en “Recursos comunitarios”.
- Brindar información y apoyo sobre recomendaciones de lactancia, disponibilidad de sacaleches y prácticas para mantener seguro al bebé durante el sueño, si corresponde.
- Hablar también sobre temas apropiados para la edad, el desarrollo y los factores de riesgo de los miembros, por ejemplo:
  - Salud reproductiva, control de la natalidad y sexo seguro, inclusive prevención de las infecciones de transmisión sexual.
  - Cómo evitar comportamientos peligrosos, como fumar (inclusive cigarrillos electrónicos y vapeadores) y consumir drogas y alcohol.
  - Cómo se sienten. Si están deprimidos, ansiosos o piensan en hacerse daño.
  - Cómo conducir de forma segura y cómo evitar contenido peligroso en las redes sociales y en Internet.

Las consultas médicas preventivas de EPSDT no son solo para niños y adolescentes. Son para todos los miembros de hasta 21 años. No todos los puntos enumerados anteriormente se incluirán en cada visita porque algunos de ellos son específicos de la edad. Los exámenes y servicios específicos para cada edad se basan en el Calendario de Periodicidad de la Academia Americana de Pediatría (AAP), así como en el de EPSDT del AHCCCS.

### **Vacunas**

La mejor manera de proteger a su hijo de las enfermedades es asegurándose de que tenga sus vacunas. Los niños vacunados están protegidos frente a enfermedades perjudiciales. Las vacunas pueden evitar que su hijo contraiga enfermedades graves. Las reacciones a las vacunas son poco frecuentes. Las reacciones graves son muy poco frecuentes. Los riesgos de no estar vacunado son, por lejos, mucho peores que la posibilidad de tener una reacción grave. Se ofrecen de diferentes formas: por boca, mediante aerosol nasal o por inyección. También se ofrecen vacunas combinadas para reducir la cantidad de aplicaciones. Si tiene preguntas, hable con el médico de su hijo sobre las vacunas en la próxima cita.

### **Recursos comunitarios**

Existen algunos recursos y programas comunitarios que pueden resultar útiles para usted y su hijo. Durante la consulta médica preventiva de EPSDT, el médico puede comentarle acerca de estos servicios. Si tiene preguntas sobre dónde encontrar esta información o cómo manejarse por el sistema de cuidado de salud, el médico lo ayudará. Este también le dirá qué servicios podrían beneficiar a usted y a su hijo. Le brindaremos información educativa sobre cómo obtener esos servicios. Algunos ejemplos de programas comunitarios son Mujeres, Bebés y Niños (WIC), de Intervención Temprana de Arizona (AzEIP), Servicios de Rehabilitación para Niños (CRS), servicios de salud emocional y psicológica, cuidado en situaciones de crisis, programas de visitas a domicilio, Raising Special Kids, Early Head Start o Head Start, Vacunas para Niños (VFC) y los programas Birth to Five Helpline. Si quiere obtener más información, consulte la sección “Recursos comunitarios” al final de este manual o llame a Servicios al Cliente de Mercy Care.

### **Peligros de la exposición al plomo y pruebas recomendadas u obligatorias**

La intoxicación por plomo es un problema en Arizona. **A todos los niños de entre 1 y 2 años de edad se les debe realizar un análisis de sangre para detectar la presencia de plomo.** El médico debe realizar un examen verbal de detección de plomo en sangre en cada consulta médica preventiva de EPSDT entre los 6 meses y los 6 años para determinar los factores de riesgo de su hijo. Se pueden realizar pruebas adicionales a los niños de hasta 6 años si, según el examen, corren riesgo de sufrir intoxicación por plomo o si viven en una zona de alto riesgo de acuerdo con su código postal. Para saber si la zona en la que vive es de alto riesgo, visite <https://www.azdhs.gov/gis/childhood-lead>. Además, si va a inscribir a su hijo en el programa Early Head Start o Head Start, le solicitarán pruebas de que a su hijo se le realizó un análisis de plomo en sangre.

## **Aumento de peso adecuado para la edad, obesidad infantil y medidas de prevención**

Durante una consulta médica preventiva de EPSDT, el médico revisa el índice de masa corporal (IMC) para ver si el niño tiene un peso saludable para su edad, sexo y altura. Cuanto más alto sea el IMC, mayor riesgo tendrá de padecer problemas de salud en el futuro. Si el IMC es demasiado alto o demasiado bajo, el médico deberá brindarle educación nutricional. Es posible que también le haga una remisión para ver a un dietista o nutricionista. Estas son algunas sugerencias de decisiones saludables que pueden resultar útiles:

- Comer 5 porciones de frutas y verduras por día.
- Pasar menos de 2 horas al día frente a una pantalla (esto incluye televisión, videojuegos, computadoras, tabletas y otros dispositivos móviles).
- Mantenerse activo al menos 1 hora al día.
- No beber bebidas endulzadas, como refrescos y jugos.

## **Signos y síntomas del asma y medidas de prevención**

El asma es una enfermedad pulmonar crónica y prevenible que puede ser de leve a grave. Es importante reconocer los signos y síntomas, como tos, estornudos, opresión en el pecho, falta de aire y coloración azul en los labios. Los desencadenantes son diferentes en cada persona y pueden variar desde contaminación, moho, humo y polvo, hasta polen, alimentos, estrés y actividad física, entre otros. Para controlar el asma, es importante comprender los medicamentos, asegurarse de tomarlos y ayudar a reducir los desencadenantes. Si observa cualquiera de estos signos o síntomas, o si el niño tiene un episodio de asma, llame al médico o llévelo al centro de cuidado de urgencia más cercano.

## **Síndrome de muerte súbita del lactante (SIDS) o muerte súbita inesperada del bebé (SUID).**

El SIDS o SUID es la muerte repentina e inexplicable de un bebé. Los bebés que duermen boca arriba tienen menos posibilidades de sufrir el SIDS o SUID. Otras formas de mantener seguro al bebé durante el sueño para prevenir el SIDS o SUID son acostar al bebé sobre una superficie firme y no usar mantas mullidas, almohadas, animales de peluche, camas de agua, pieles de cordero ni otra ropa de cama suave en la cuna.

## **Consejos de seguridad y prevención de comportamientos de riesgo**

Proteja a su hijo pequeño o adolescente, hable sobre cómo evitar actividades peligrosas o comportamientos de riesgo. Motívele a hablar de sus sentimientos y emociones. Aliéntelo a contarle si se siente deprimido o ansioso, o si piensa en hacerse daño o en lastimar a otros. No todos los niños se sienten cómodos hablando sobre sus sentimientos y emociones. Asegúrese de prestar atención a las señales de alerta de suicidio y depresión, y busque ayuda si observa alguna. Algunos ejemplos de estos comportamientos incluyen ser retraído, tener cambios significativos en el estado de ánimo o aumentar el consumo de drogas o alcohol. Si no está seguro sobre cómo hablar con el niño (o adolescente), puede pedirle ayuda al proveedor o puede llamar a Servicios al Cliente y le brindaremos algunos recursos útiles. Estos son ejemplos de temas de los que debería hablar:

- El uso de cigarrillos o cigarrillos electrónicos, vapeadores, pipas de agua, etc.
- Consumir drogas o beber alcohol.
- Participar en interacciones sexuales a una edad temprana.
- Tener relaciones sexuales seguras para prevenir embarazos e infecciones de transmisión sexual.
- Participar en actos de acoso y violencia, o ser víctima de ellos.
- El control de la presión negativa de los pares y el desarrollo de la autoestima.
- Los peligros relacionados con las redes sociales e Internet, y la importancia de no imitar lo que ven.

## **Medidas de prevención de la caries dental**

El cuidado y la limpieza de los dientes del bebé son importantes para la salud dental a largo plazo. Aunque los primeros dientes (dientes de leche) se caerán, la caries dental puede hacer que esto suceda antes de tiempo. Como consecuencia, los dientes permanentes salen torcidos y fuera de lugar. Además, la caries dental en los dientes de los bebés puede persistir en la adultez.

El cuidado dental diario debe comenzar incluso antes de que salga el primer diente del bebé. Puede hacerlo limpiando las encías del bebé diariamente con una toallita o gasa limpia y húmeda. También puede cepillar las encías delicadamente con un cepillo de dientes suave para bebés y agua. Tan pronto como aparezca el primer diente, cepille los dientes y las encías con agua. Cuando el bebé tenga todos los dientes, es momento de cepillarlos, como mínimo, 2 veces por día. Se recomienda que los padres o el cuidador de un niño de 2 a 6 años cepille los dientes con una pasta dental con fluoruro del tamaño de un guisante 2 veces por día, y que supervisen el proceso. Los niños a partir de los 7 años pueden cepillarse con una pasta dental con fluoruro 2 veces por día. También es importante acostumbrar a los niños a usar hilo dental desde una edad temprana. Un buen momento para comenzar a usar el hilo dental es cuando 2 dientes comienzan a tocarse. Hable con el dentista del niño para que le dé consejos sobre cómo usar el hilo dental en dientes pequeños.

### **La importancia del cuidado de la salud bucal**

El PCP del niño debe realizar un examen de la salud bucal en cada consulta médica preventiva de EPSDT. Además, puede aplicar esmalte de fluoruro en los dientes cuando el niño cumpla 6 meses de edad y tenga al menos un diente erupcionado. La aplicación puede realizarse hasta 4 veces por año (1 vez cada 3 meses) hasta que su hijo cumpla 5 años. No hay copago ni otros cargos para los servicios de EPSDT cubiertos relacionados con el cuidado dental.

La primera cita con el dentista debe programarse para cuando el niño cumpla un año. Después de eso, lleve a su hijo regularmente al dentista cada 6 meses. Es decir, dos veces al año. El dentista debe aplicar esmalte de fluoruro en ambas visitas dentales preventivas hasta que cumpla 21 años. Las visitas al dentista también pueden incluir radiografías, rellenos, limpiezas y selladores.

Nunca es demasiado temprano para incorporar buenos hábitos de salud bucal. Siga estos consejos simples cuando lleve a su hijo al dentista:

- Tenga el nombre y el número de teléfono de su dentista a mano.
- Programe citas periódicas con un par de meses de anticipación.
- Asegúrese de poder trasladarse a la cita.
- Llegue a la cita con puntualidad.
- Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de miembro al consultorio del dentista.
- Si tiene que cancelar la cita, llame al consultorio del dentista tan pronto como pueda.

### **Asistencia en la programación de citas o el transporte**

Si necesita ayuda para programar una consulta médica preventiva de EPSDT o una cita con el dentista, puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). También podemos ayudarle a programar un traslado a su cita si lo necesita. Además, puede pedir ayuda a su administrador de casos del ALTCS.

---

## **Servicios de maternidad**

---

Las mujeres, o las personas cuyo sexo asignado al nacer fue femenino, que son miembros del plan tienen acceso directo a servicios preventivos y visitas de bienestar de un PCP, obstetra-ginecólogo u otro proveedor de cuidado de maternidad dentro de la red del contratista, sin remisión de un proveedor de cuidado primario.

Las mujeres embarazadas necesitan cuidado especial. Si está embarazada, asegúrese de elegir un obstetra-ginecólogo de cuidado primario o un enfermero obstétrico certificado de Mercy Care. Puede acudir directamente a un obstetra-ginecólogo para recibir cuidado. No necesita consultar o visitar a su PCP antes. Su PCP se encargará de su cuidado de rutina no relacionado con el de obstetricia y ginecología; y su obstetra-ginecólogo se encargará del cuidado del embarazo. Si lo prefiere, también puede seleccionar a un obstetra-ginecólogo como su PCP durante el embarazo.

Si se ha inscrito hace poco en Mercy Care o si está cursando el tercer trimestre de embarazo, y su proveedor actual no trabaja con Mercy Care, tiene estas opciones:

- Puede cambiarse a un proveedor de cuidado de maternidad que trabaje con Mercy Care.
- Para permitir la continuidad del cuidado, puede permanecer en Mercy Care y finalizar el cuidado de maternidad con su proveedor actual, siempre que dicho proveedor esté registrado en AHCCCS.
- Para garantizar la continuidad del cuidado, puede permanecer con su proveedor actual y, si nos llama de inmediato, podemos darle la oportunidad de cambiar de plan de salud, si así lo desea.

No hay copago ni otros cargos para los servicios cubiertos relacionados con el embarazo. También le enviaremos un folleto con mucha información sobre el embarazo y seguiremos enviándole información relacionada durante todo el embarazo y después. Si no está segura de estar embarazada, programe una cita con su PCP para pedirle una prueba de embarazo.

Mercy Care cubre los servicios de maternidad para todos los miembros. Los servicios de maternidad incluyen los siguientes:

- Asesoramiento antes de la concepción médicamente necesario.
- Identificación del embarazo.
- Cuidado prenatal.
- Servicios durante el trabajo de parto y el parto.
- Cuidado posparto.
- Servicios educativos, comunitarios y prenatales para el cuidado durante el embarazo.
- Tratamiento de enfermedades relacionadas con el embarazo.
- Servicios, suministros y educación sobre planificación familiar.
- Pruebas prenatales, inclusive pruebas de detección y asesoramiento sobre el VIH (virus de inmunodeficiencia humana).
- Exámenes para detectar ITS (incluida la sífilis) en la primera visita prenatal, durante el tercer trimestre y en el momento del parto.
- Exámenes para detectar ansiedad y trastornos del estado de ánimo en la etapa perinatal, que incluye remisiones y servicios de asesoramiento.

### **Asistencia en la programación de citas o el transporte**

Si necesita ayuda para programar una visita prenatal o posparto, puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). También podemos ayudarle a programar un traslado a su cita si lo necesita. Además, puede pedir ayuda a su administrador de casos del ALTCS.

### **Citas durante el embarazo**

Es importante realizar visitas tempranas y periódicas al médico, conocidas como visitas de cuidado prenatal, durante el embarazo. También es importante que acuda a las visitas de cuidado posparto, que son después de que nazca su bebé. Estas visitas la beneficiarán a usted y al bebé. Asegúrese de asistir a todas sus visitas prenatales y posparto, incluso si se siente bien.

El cuidado prenatal periódico puede ayudarla a tener un embarazo saludable y un bebé sano. Le permitirá a su proveedor identificar cualquier enfermedad y prevenir problemas. Para garantizar que usted y su bebé reciban el cuidado adecuado y se mantengan saludables, lo mejor es que la primera visita prenatal se realice dentro de los primeros 42 días de embarazo. Si usted confirma el embarazo después de los primeros 42 días, asegúrese de programar la cita prenatal lo antes posible. Durante la cita, el obstetra-ginecólogo le informará cuándo debe realizar su próxima visita. Si surge algún imprevisto y tiene que cancelar la cita, asegúrese de llamar a su proveedor para avisarle y concertar una nueva cita lo antes posible.

Debería poder conseguir una cita en los siguientes plazos:

- Primer trimestre (de 1 a 3 meses o de 1 a 12 semanas): deben verla en el plazo de 14 días calendario desde que llamó al médico.
- Segundo trimestre (de 4 a 6 meses o de 13 a 27 semanas): deben verla en el plazo de 7 días calendario desde que llamó al médico.
- Tercer trimestre (de 7 a 9 meses o de 28 a 40 semanas): deben verla en el plazo de 3 días hábiles desde que llamó al médico.
- Embarazos de alto riesgo: tan rápido como lo requiera el estado de salud de la miembro y no más de 3 días hábiles desde la identificación del alto riesgo por parte del proveedor de cuidado de maternidad, o inmediatamente en caso de emergencia.

Después de la primera visita, este es un calendario común de visitas durante el embarazo:

- Semanas 4 a 28: una visita cada 4 semanas como mínimo.
- Semanas 29 a 36: una visita cada 2 semanas como mínimo.
- Semanas 37 a 40: una visita por semana como mínimo.

Primera visita

- En la primera visita al médico, este le realizará un chequeo físico completo. Este chequeo incluye un examen físico y hablar sobre su historia clínica. El médico o el enfermero le realizarán un análisis de orina y de sangre de rutina. También le harán pruebas para detectar infecciones y enfermedades de transmisión sexual.
- Si toma medicamentos, dígaselo a su proveedor obstetra-ginecólogo o al enfermero obstétrico en la primera visita. Esto incluye medicamentos indicados por otros proveedores y otros medicamentos de venta libre, como vitaminas y suplementos.
- También debe informar a su proveedor si fuma, bebe alcohol o toma algún medicamento que no le haya recetado un médico. Esto servirá para decidir qué recursos brindarles para que usted y el bebé se mantengan seguros.

### ¿Está en trabajo de parto prematuro?

Si cree que comenzó el trabajo de parto o que tiene un problema con el embarazo, llame a su médico de inmediato. El médico debe verla dentro de los 3 días hábiles siguientes a la llamada, o de inmediato si se trata de una emergencia. Esté atenta a estos síntomas importantes. Llame a su médico de inmediato si tiene alguno de los siguientes síntomas. No espere a que desaparezcan por sí solos.

- Secreción o pérdida de sangre o agua por la vagina.
- Dolor leve en la parte baja de la espalda.
- Sensación de que va a comenzar su período (calambres similares a los del período).
- Presión pélvica (parece que el bebé empuja hacia abajo).
- Calambres en el estómago (pueden ir acompañados o no de diarrea).
- Contracciones regulares que duran más de una hora.

### Trabajo de parto

Si está en trabajo de parto y necesita que la lleven al hospital, llame al **911**.

### Cuidado y visitas posparto

Después de dar a luz, es importante que visite a su obstetra-ginecólogo. Debe asistir a una visita posparto en el plazo de 1 a 12 semanas (o dentro de los 84 días) desde que tuvo a su bebé. Es posible que su proveedor quiera verla más de una vez durante este tiempo para asegurarse de que se esté recuperando bien, hablar sobre emociones y sentimientos, y responder todas sus preguntas. En esta visita, también puede analizar opciones,

servicios y suministros de planificación familiar (lo que incluye anticonceptivos reversibles de acción prolongada de uso inmediato tras el parto). Luego puede decidir qué método se adapta mejor a sus necesidades hasta que esté lista para volver a quedar embarazada.

Preste atención a las señales del cuerpo. A veces, se presentan complicaciones después de que nace el bebé. Si experimenta alguno de estos síntomas de alarma, debería llamar a su médico de inmediato. Pueden aparecer hasta un año después del nacimiento. Si tiene alguno de estos signos o síntomas, llame a su médico:

- Dolor de cabeza que no se va o que empeora con el tiempo.
- Mareos o desmayos.
- Ideas de lastimarse o lastimar al bebé.
- Cambios en la vista.
- Fiebre de 100.4 °F (38 °C) o más.
- Dolor de pecho, dificultad para respirar o ritmo cardíaco acelerado.
- Piel pálida o pegajosa (sudorosa).
- Dolor abdominal fuerte, dolor de hombros, náuseas o vómitos.
- Sangrado abundante (más de una compresa por hora).
- Inflamación, enrojecimiento o dolor intensos en una pierna o un brazo.
- Inflamación grave en la zona de la vagina o secreción con olor desagradable.

Si le parece que algo anda mal, o si no sabe si es grave, llame a su médico. No olvide mencionarle que estuvo embarazada este último año. Si tiene una emergencia médica, llame al **911**.

### **Trastornos de ansiedad y cambios en el estado de ánimo en la etapa perinatal**

Durante el embarazo y después de dar a luz, pueden ocurrir muchos cambios. Algunos de ellos pueden ocasionar tristeza, ansiedad, agobio o confusión. Para mejorar, es posible que sea necesario hacer un tratamiento por estos pensamientos y sentimientos. Si tiene estos sentimientos, y no desaparecen o son fuertes y le dificultan las actividades normales de la vida diaria, llame a su médico de inmediato. Este determinará si los síntomas se deben a depresión perinatal, depresión posparto, ansiedad u otro factor.

Estar deprimida es más que sentirse “triste” o “melancólica”. No se debe a algo que alguien hizo o no hizo. Es una enfermedad y requiere tratamiento para mejorar. Asegúrese de prestar atención a estas señales de alerta durante el embarazo y en el período posterior. Estas señales pueden presentarse hasta un año después de que nace el bebé. Si necesita hablar con alguien porque tiene pensamientos inquietantes, comuníquese con su proveedor o enfermero de inmediato. **No se demore en obtener ayuda.** También puede obtener ayuda de un proveedor de salud emocional y psicológica. No necesita una remisión del médico.

Si necesita ayuda para obtener servicios de salud emocional y psicológica, comuníquese con su administrador de casos del ALTCS. También puede comunicarse con Servicios al Cliente al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). Para todos los casos de emergencia, llame al **911**.

### **Líneas directas de ayuda de salud mental**

- Línea directa de salud mental materna: **1-833-9 HELP4MOMS (1-833-943-5746)**.
- Línea de prevención del suicidio y crisis: **988**.
- Línea de apoyo de Postpartum Support International (PSI): **1-800-944-4773 (inglés)** o **971-203-7773** (español).
- Línea de apoyo de Postpartum Support International en Arizona: **1-833-TLC-MAMA (1-833-852-6262)**.

## Consejos para un embarazo saludable

**Pruebas de detección del VIH o sida, y de ITS.** En la primera visita prenatal, durante el tercer trimestre y al momento del parto, el médico o enfermero controlará si la miembro tiene alguna infección, como virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), o infecciones de transmisión sexual (ITS), como sífilis. Si el resultado de la prueba de detección de VIH o ITS es positivo, el médico puede ayudarla a obtener tratamiento y servicios de asesoramiento sin ningún costo. Cuanto antes se diagnostiquen y se traten estas afecciones, mejor funcionan los medicamentos. El tratamiento temprano también puede ayudar a evitar que la miembro le transmita estas infecciones al bebé. Administrar medicamentos de forma temprana puede ayudar a los niños con VIH a vivir más tiempo y tener una mejor salud.

**Cuidado dental durante el embarazo.** Es importante que se cuide los dientes y las encías cuando está embarazada, para no desarrollar una infección. Las caries o las infecciones en la boca pueden generar bacteria que se disemine por la sangre y llegue al bebé por nacer. Es decir que su salud bucal puede afectar directamente la salud del bebé. Las infecciones dentales pueden ocasionar un parto prematuro y que el bebé tenga bajo peso al nacer. Asegúrese de agregar una cita con el dentista en su lista de tareas pendientes durante el embarazo. No se olvide de hablar con el PCP u obstetra sobre su salud bucal y sus necesidades de cuidado dental. Estos profesionales pueden remitirla al dentista, autorizando el tratamiento. Además, infórmele a su dentista que está embarazada antes de realizarse radiografías. Le dará un delantal especial para protegerse y proteger al bebé.

**Nutrición y alimentación saludable.** Durante el embarazo, el aumento de peso suele ser entre 25 y 35 libras. Si la miembro tiene sobrepeso o bajo peso durante el embarazo, el médico debe brindar educación sobre las formas de alcanzar y mantener un peso saludable. Estos son algunos ejemplos:

- Beba, al menos, 10 vasos de líquido todos los días. De estos, 8 deben ser de agua.
- Consuma comidas y refrigerios saludables. En lugar de comer platos abundantes 3 veces por día, trate de comer menos cantidad 5 o 6 veces al día.
- Evite las comidas crudas, como pescados y mariscos, o huevos poco cocidos, y también los quesos blandos, quesos no elaborados en los Estados Unidos, leche no pasteurizada y jugos no pasteurizados.

**Actividad física.** No es necesario dejar de hacer actividad física durante el embarazo, pero sí es posible que tenga que cambiar el tipo de actividad. Hable con el médico sobre el nivel de actividad física que es seguro durante el embarazo.

**Buen descanso.** Durante el embarazo, es común sentirse muy cansada y necesitar más tiempo de sueño, especialmente en los primeros 3 meses de embarazo.

### Límites en las intervenciones en el trabajo de parto y el parto.

El plan para el parto es la manera en que usted comparte lo que quiere para el nacimiento de su bebé. Con este plan, a su proveedor le resultará más fácil brindarle apoyo. Trate de ser flexible, ya que puede cambiar de opinión una vez que comience el trabajo de parto. Su médico también puede aconsejarla basándose en lo que sea mejor para los dos. Además, su plan está sujeto a lo que cubre su plan de salud, así como las opciones del hospital donde da a luz. Asegúrese de hablar con el proveedor sobre su plan para el parto.

Un plan de parto puede incluir detalles sobre lo siguiente:

- la sala de partos
- trabajo de parto y parto

- alivio del dolor durante el parto
- qué ocurre después del parto
- cuidado posparto (cuidado para usted y el bebé después del parto)

En caso de que su embarazo sea de bajo riesgo, hay algunos consejos que pueden beneficiarla durante el proceso del parto:

- Recibir apoyo emocional personalizado, como el que brinda una doula (una persona capacitada para brindar apoyo durante el trabajo de parto).
- Practicar técnicas de relajación, como recibir masajes y sumergirse en agua durante el inicio del trabajo de parto.
- Poder moverse con libertad durante el trabajo de parto.
- Pujar en una posición cómoda.
- Mantenerse hidratada.
- Invitar a un familiar o amigo para que la apoye durante el proceso.

**Clases de preparación para el parto.** Estas clases pueden ayudar con el embarazo y el parto. Están a disposición de los miembros sin costo. Pregunte al médico sobre las clases disponibles o llame para inscribirse en ellas en el hospital donde nacerá el bebé.

**Servicios y suministros de planificación familiar.** Pregúntele a su médico sobre opciones de servicios y suministros de planificación familiar, como anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC) y anticonceptivos reversibles de acción prolongada colocados inmediatamente después del parto (IPLARC). Algunos ejemplos son los dispositivos intrauterinos (DIU) y los implantes. Estos dispositivos e implantes son convenientes y eficaces, y pueden ayudar a evitar embarazos no deseados. Normalmente, se puede colocar un DIU o un implante antes de salir del hospital. Aunque existen algunos riesgos (como el desplazamiento del DIU fuera del útero, la enfermedad pélvica inflamatoria y la posibilidad de quedar embarazada mientras los usa), son poco comunes. Utilizar anticonceptivos inmediatamente después del parto es una buena forma de evitar que la mujer quede embarazada otra vez. Lo mejor es que haya un mínimo de 18 meses entre un embarazo y otro. Esto se conoce como “tiempo entre embarazos”. Si no hay un tiempo apropiado entre embarazos, es más probable que los bebés tengan bajo peso al nacer o que nazcan prematuros.

**Bajo o muy bajo peso al nacer.** Las visitas prenatales periódicas son muy importantes. Los bebés cuyas madres visitan al médico durante el embarazo tienen muchas más probabilidades de nacer sanos, a término y con un peso saludable. Asistir a las citas con su obstetra-ginecólogo es una de las mejores cosas que puede hacer para darle a su bebé un comienzo saludable en la vida.

**Riesgos asociados con cesáreas e inducciones al parto optativas.** Programar una cesárea o inducir el parto antes de las 39 semanas sin necesidad médica puede ser peligroso y traer riesgos. Esperar hasta, al menos, las 39 semanas de embarazo le da al bebé el tiempo que necesita para crecer antes de nacer. Los principales órganos todavía se están desarrollando durante ese tiempo. A veces, una inducción o una cesárea son médicamente necesarias. El médico decidirá si ese es el caso.

**Vitaminas prenatales.** Durante el embarazo, el cuerpo necesita ayuda adicional, como ciertas vitaminas y ácido fólico (una vitamina B). Se debe tomar ácido fólico (que se encuentra en las vitaminas prenatales) antes del embarazo y durante este para ayudar a prevenir defectos congénitos del cerebro y la médula espinal. Tome las vitaminas prenatales recetadas o recomendadas por el médico. No deje de tomar ningún medicamento sin antes consultarlo con el médico.

**Comportamientos de riesgo.** Fumar cigarrillos, usar cigarrillos electrónicos y vapeadores, beber alcohol y consumir drogas puede causar muchos problemas durante el embarazo. No es fácil dejar estos hábitos. Asegúrese de hablar con el médico o busque ayuda en un centro de tratamiento local antes de hacerlo. También hay otros recursos que pueden resultar útiles, como la línea ASHLine. Si quiere obtener más información, consulte la sección “Recursos comunitarios” al final de este manual.

**Medicamentos con receta y trastornos por consumo de sustancias durante el embarazo.** Algunos medicamentos con receta que las personas toman a diario son importantes para la salud física y emocional, incluso durante el embarazo. A menudo, el médico receta opioides después de una lesión o cirugía para ayudar a aliviar el dolor. Consumir opioides durante el embarazo puede causar el síndrome de abstinencia neonatal (NAS). El bebé puede sufrir abstinencia a las drogas después del nacimiento. Dígale al médico todos los medicamentos que toma, incluso si se los ha recetado otro médico. Los bebés que nacen con NAS tienen más probabilidades de presentar bajo peso al nacer, problemas respiratorios y de alimentación, y convulsiones.

**Peligros de la exposición al plomo para la madre y el bebé.** La exposición al plomo durante el embarazo puede causar aborto espontáneo, nacimiento prematuro, bajo peso al nacer y retrasos en el desarrollo. La mujer embarazada puede transmitirle la intoxicación por plomo al bebé. Las personas que tienen intoxicación por plomo pueden verse y sentirse saludables y no presentar síntomas de enfermedad, pero aun así necesitan tratamiento. Hable con el médico sobre cómo hacerse un simple análisis de sangre para detectar intoxicación por plomo.

**Síndrome de muerte súbita del lactante (SIDS) o muerte súbita inesperada del bebé (SUID).** El SIDS o SUID es la muerte repentina e inexplicable de un bebé. Los bebés que duermen boca arriba tienen menos posibilidades de sufrir el SIDS o SUID. Otras formas de prevenirlos son acostar al bebé sobre una superficie firme y no usar mantas mullidas, almohadas, animales de peluche, camas de agua, pieles de cordero ni otra ropa de cama suave en la cuna.

**Lactancia materna.** La lactancia materna es la mejor fuente de alimentación para el bebé durante los primeros 6 meses y hasta el primer año de vida. La lactancia materna puede ayudar a fortalecer el sistema inmunitario del bebé. Mercy Care les enviará un paquete de educación sobre lactancia a las miembros embarazadas en cuanto se le informe el embarazo. El paquete incluye información sobre asuntos tales como cuándo y dónde obtener ayuda, la importancia de la lactancia, cómo comenzar, los efectos que los medicamentos pueden tener en la lactancia y cuándo regresar al trabajo o la escuela.

**Programa Mujeres, Bebés y Niños (WIC).** Es un programa que proporciona alimentos, educación sobre la lactancia materna, información sobre la alimentación saludable y asesoramiento de pares. Se ha demostrado que el WIC mejora el peso al nacer de los bebés y reduce los partos prematuros. Si quiere obtener más información, consulte la sección “Recursos comunitarios” al final de este manual o llame a Servicios al Cliente de Mercy Care.

**Recursos comunitarios.** Hay servicios disponibles para ayudar a que el embarazo y el bebé sean saludables. Existen programas tales como Mujeres, Bebés y Niños (WIC), los programas de visitas al hogar de Strong Families AZ, la línea directa sobre lactancia materna del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS), las líneas de ayuda de Birth to Five, del programa Fussy Baby y de Arizona Smokers’ Helpline (ASHLine), Early Head Start o Head Start, Vaccines for Children (VFC), entre otros. Si quiere obtener más información, consulte la sección “Recursos comunitarios” al final de este manual o llame a Servicios al Cliente de Mercy Care.

---

## Prueba del virus de la inmunodeficiencia humana

---

El virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) es el virus que causa el sida. Hay servicios de prueba del VIH privados y voluntarios a disposición de todos los miembros. Los exámenes y el tratamiento no tienen costo. Cuanto antes se diagnostica y se trata el VIH, mejor funcionan los medicamentos. Hable con su PCP u obstetra-ginecólogo para pedirle que le haga la prueba y le hable de los resultados. Su médico también puede ayudarle a recibir tratamiento y asesoramiento. Se ofrece asesoramiento a los miembros con resultados positivos.

---

## Servicios y suministros de planificación familiar

---

Los servicios y suministros de planificación familiar son administrados a través de Aetna Medicaid Administrators, LLC. Estos servicios y suministros están cubiertos sin ningún costo y están disponibles para miembros en edad reproductiva, independientemente del género, que elijan voluntariamente postergar o prevenir embarazos. No es necesario obtener una remisión antes de elegir un proveedor de planificación familiar. Los miembros pueden optar por obtener servicios y suministros de planificación familiar de cualquier proveedor adecuado, sin importar si trabaja con Mercy Care o no. Es importante asistir a estas citas para ayudar al proveedor a identificar enfermedades y prevenir problemas.

Por lo general, los servicios y suministros de planificación familiar se explican durante una visita de EPSDT, una consulta médica preventiva o de la mujer, y deben ser adecuados para la edad. En estas visitas, los proveedores deben brindarle información precisa, educación y asesoramiento. Esta información le permitirá tomar una decisión informada sobre los métodos específicos de planificación familiar que tiene a su disposición. Para ofrecerle más detalles, también le enviaremos información educativa sobre los servicios y suministros de planificación familiar que tiene a su disposición. Los servicios y suministros de planificación familiar disponibles y con cobertura incluyen servicios médicos, quirúrgicos, de laboratorio, diagnóstico por imagen, medicamentos y dispositivos anticonceptivos. A continuación figuran algunos ejemplos de servicios cubiertos.

Hable con un proveedor del cuidado de la salud acerca de los servicios y suministros de planificación familiar disponibles, que incluyen los siguientes:

- Planificación familiar natural o remisión a profesionales calificados de la salud.
- Asesoramiento para anticoncepción.
- Anticonceptivos orales de emergencia en el plazo de 72 horas de haber tenido relaciones sexuales sin protección (la mifepristona, también conocida como Mifeprex o RU-486, no es un anticonceptivo oral poscoital de emergencia).
- Anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC).
- Anticonceptivos reversibles de acción prolongada colocados inmediatamente después del parto (IPLARC).
- Anticonceptivos inyectables.
- Dispositivos intrauterinos (DIU).
- Anticonceptivo implantable subdérmico (implantado debajo de la piel).
- Píldoras anticonceptivas.
- Anillos vaginales.
- Espumas y supositorios.
- Condones.
- Diafragmas.
- Esterilización masculina y femenina (los miembros deben tener 21 años de edad o más para hacerse una vasectomía y una ligadura de trompas).

- Esterilización tubárica histeroscópica (no es eficaz de inmediato, por lo tanto, durante los primeros 3 meses debe continuar usando otro método anticonceptivo para prevenir el embarazo). Al final de los 3 meses, se realizará una histerosalpingografía o un conteo de espermatozoides para confirmar que el miembro es estéril. Los miembros menores de 21 años solo están cubiertos si cumplen criterios médicos específicos y existe documentación de consentimiento informado.
- Pruebas de detección y tratamiento para infecciones de transmisión sexual, para todos los géneros. Esto incluye asesoramiento y tratamiento si los resultados son positivos.
- Pruebas de embarazo.
- Exámenes médicos y de laboratorio, que incluyen radiografías y ultrasonidos relacionados con la planificación familiar.
- Tratamiento de complicaciones ocasionadas por el uso de anticonceptivos, incluido el tratamiento de emergencia.
- Medicamentos para enfermedades relacionadas con la planificación familiar u otras.

Los siguientes servicios de planificación familiar **NO** están cubiertos:

- Servicios para tratar la esterilidad, entre ellos, las pruebas de diagnóstico, el tratamiento o la reversión quirúrgica de la esterilidad.
- Asesoramiento sobre el aborto.
- Aborto.
- Histerectomías con el fin de lograr la esterilización.

### **Anticonceptivos de acción prolongada**

Los anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC) y los anticonceptivos reversibles de acción prolongada colocados inmediatamente después del parto (IPLARC) son cómodos y efectivos. Además, pueden prevenir embarazos no deseados. Algunos ejemplos son los dispositivos intrauterinos (DIU) y los implantes. Aunque existen algunos riesgos (como el desplazamiento del DIU fuera del útero, la enfermedad pélvica inflamatoria y la posibilidad de quedar embarazada mientras los usa), son poco comunes.

### **Período intergenésico (tiempo entre embarazos)**

Si está embarazada o acaba de dar a luz, hable con su médico sobre la posibilidad de usar LARC o IPLARC. Normalmente, se puede colocar un DIU o un implante antes de salir del hospital. Utilizar anticonceptivos inmediatamente después del parto es una buena forma de evitar quedar embarazada enseguida. Tomarse un tiempo entre embarazos es bueno para la madre y para el bebé. Lo mejor es que haya un mínimo de 18 meses entre un embarazo y otro. Esto se conoce como “tiempo entre embarazos”. Si no hay un tiempo apropiado entre embarazos, es más probable que los bebés tengan bajo peso al nacer o que nazcan prematuros.

### **Recordatorios importantes sobre la planificación familiar y el sexo seguro**

Abstenerse de mantener relaciones sexuales es la mejor forma de evitar infecciones y embarazos. Otra forma de evitar embarazos es usar métodos anticonceptivos. Antes de comenzar a controlar la natalidad, es posible que sea necesario realizarse exámenes físicos y pruebas de laboratorio. También podría ser necesario acudir a visitas de control con regularidad. Los anticonceptivos como espumas, geles, supositorios o cremas espermicidas pueden ayudar a prevenir el embarazo. Sin embargo, estas opciones anticonceptivas no protegen a una persona de las enfermedades que podría contraer al mantener relaciones sexuales. Los condones sirven para prevenir algunas enfermedades de transmisión sexual. Si es sexualmente activo, cuídese durante las relaciones y hágase pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual con regularidad.

## **Su cita de planificación familiar**

Puede buscar servicios de planificación familiar sin la aprobación de su PCP de la siguiente manera:

1. Programe una cita con el proveedor. El proveedor puede ser cualquier proveedor de servicios médicos, como un médico de cuidado primario, un enfermero facultativo, etc. El proveedor puede o no estar dentro de la red de Mercy Care. No necesita una remisión para obtener servicios de planificación familiar.
2. Cuando coordine la cita, diga en el consultorio que quiere hablar sobre cómo obtener servicios o suministros de planificación familiar.
3. Asista a la cita. Muéstrelle al proveedor su tarjeta de identificación de miembro de Mercy Care.
4. En la cita, hable sobre sus opciones de servicios o suministros de planificación familiar.
5. No recibirá una factura por la cita ni tendrá que pagar un copago. Si le piden que pague un copago o le envían una factura, llame a Servicios al Cliente.
6. Su proveedor le indicará cómo obtener los suministros que necesita. Siga sus instrucciones para obtenerlos y usarlos.

## **Asistencia en la programación de citas o el transporte**

Si necesita ayuda para programar una consulta sobre planificación familiar, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). También podemos ayudarle a programar un traslado a su cita si lo necesita. Además, puede pedir ayuda a su administrador de casos del ALTCS.

## **Abortos médicamente necesarios**

Los abortos son un servicio cubierto por el AHCCCS solo en situaciones especiales. El AHCCCS cubre el aborto si se cumple uno de los siguientes criterios:

1. La mujer embarazada sufre un trastorno físico, una lesión física o una enfermedad física que incluye una afección física que pone en peligro la vida provocada o que surge por el propio embarazo y que, según lo certificado por un médico, pondría a la mujer en peligro de muerte, a menos que el embarazo se interrumpa.
2. El embarazo es el resultado de un incesto.
3. El embarazo es el resultado de una violación.
4. El aborto es médicamente necesario de acuerdo con el criterio de un médico con licencia, que atestigua que la continuación del embarazo podría razonablemente suponer un problema grave de salud física o de salud emocional y psicológica para la embarazada por los siguientes motivos:
  - a. Crea un problema grave de salud física o emocional y psicológica para la embarazada.
  - b. Altera gravemente una función corporal de la embarazada.
  - c. Causa la disfunción de un órgano o de una parte del cuerpo de la embarazada.
  - d. Exacerba un problema de salud de la embarazada.
  - e. Evita que la embarazada reciba tratamiento para un problema de salud.

---

## **Servicios dentales**

---

### **Servicios dentales de emergencia para miembros a partir de los 21 años de edad**

Para miembros de 21 años de edad y mayores, los servicios dentales de emergencia están cubiertos hasta \$1,000 por año del plan de salud (del 1 de octubre al 30 de septiembre). El cuidado dental y las extracciones de emergencia médicamente necesarios están cubiertos para miembros de 21 años de edad y mayores que reúnen los criterios de una emergencia dental. Una emergencia dental es un trastorno agudo de la salud bucal que produce un dolor fuerte o una infección grave como resultado de una patología o traumatismo. No se necesita autorización previa para los servicios dentales de emergencia. \* Este límite para servicios dentales no se aplica a los indígenas estadounidenses y nativos de Alaska que obtienen los servicios dentales en un centro del Servicio de Salud para Indígenas o un centro tribal 638 (IHS/638).

### **Servicios dentales para miembros del ALTCS a partir de los 21 años de edad**

La cobertura de servicios dentales integrales, incluidas las dentaduras postizas, está limitada a \$1,000 por miembro, por año del contrato (del 1 de octubre al 30 de septiembre).

### **Centros de cuidado dental para miembros menores de 21 años de edad**

Mercy Care asigna un centro de cuidado dental a todos los miembros menores de 21 años de edad cuando se inscriben. En un centro de cuidado dental, usted y el dentista trabajan juntos para satisfacer mejor las necesidades de salud bucal. En un centro de cuidado dental, se genera un vínculo de confianza entre usted o su hijo y el dentista. Es un lugar donde usted y su hijo pueden recibir cuidado periódico y continuo, no solo cuando tienen un problema dental. Un “centro de cuidado dental” podría ser un consultorio o un centro donde todos los servicios dentales se brindan en un solo lugar. El centro de cuidado dental también debe educar al miembro sobre un cuidado de la salud bucal adecuado, brindarle asesoramiento alimentario y ofrecerle información sobre enfermedades dentales. Puede elegir o cambiar de proveedor de cuidado dental asignado en cualquier momento. Si necesita ayuda o tiene preguntas sobre el centro de cuidado dental, puede llamar a Servicios al Cliente. Pueden ayudarle con lo siguiente:

- Encontrar el nombre, la dirección y el número de teléfono del centro de cuidado dental asignado.
- Cambiar el centro de cuidado dental.
- Buscar otro centro de cuidado dental que esté dentro de la red.
- Programar citas de cuidado dental.
- Coordinar el transporte de ida y vuelta para la cita.

### **Servicios dentales para miembros menores de 21 años de edad**

Las caries dentales pueden aparecer a cualquier edad, inclusive en los dientes de los bebés. Por eso, es importante comenzar el cuidado dental a una edad temprana y mantenerlo con visitas regulares. Se cubren dos visitas preventivas de rutina al dentista al año, que incluyen 2 limpiezas dentales y dos tratamientos con fluoruro. Las visitas al dentista deben realizarse dentro de los 6 meses y un día después de la visita anterior. Su hijo debe tener la primera visita de servicios dentales al cumplir un año de edad o cuando le salga el primer diente. Esta primera visita se denomina chequeo dental para niños sanos y ayuda a establecer un centro de cuidado dental para el cuidado que recibirá en el futuro. Los miembros menores de 21 años no necesitan una remisión de cuidado dental y no hay copago ni otro cargo para los servicios dentales cubiertos y el cuidado dental preventivo de rutina.

Los miembros menores de 21 años pueden recibir servicios dentales de emergencia, preventivos y terapéuticos. Algunos de estos servicios pueden tener restricciones de edad, limitaciones y pueden requerir autorización previa. A continuación encontrará ejemplos de algunos servicios dentales cubiertos para los miembros menores de 21 años:

- Servicios dentales de emergencia que incluyen el tratamiento del dolor, de una infección, de la inflamación o de una lesión, la extracción o restauración de dientes primarios sintomáticos y sedación cuando los miembros lo requieran.
- Visitas y servicios dentales preventivos como fluoruro, radiografías, radiografías panorámicas dentales, limpiezas dentales, selladores dentales y mantenedores de espacio.
- Los servicios dentales terapéuticos (con las limitaciones y aprobaciones necesarias) incluyen servicios como limpiezas profundas, conductos radiculares, coronas, tratamiento de caries en dientes permanentes, prótesis dentales y aparatos de ortodoncia. Los aparatos solo están cubiertos si el PCP y el dentista elaboran un plan de tratamiento y los consideran médicamente necesarios. La ortodoncia no está cubierta por motivos estéticos.

**Los miembros menores de 21 años también reciben cuidado de salud bucodental, derivaciones dentales y tratamientos con esmalte de fluoruro a través de su PCP durante sus visitas de EPSDT. Para obtener más detalles, consulte la sección sobre servicios de EPSDT.**

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

## Proveedores de cuidado dental

Mercy Care se ha asociado con DentaQuest para brindarles los beneficios dentales a nuestros miembros. Todos los servicios dentales deben ser proporcionados por un proveedor que tenga contrato con DentaQuest. En ocasiones, es posible que tenga que obtener una aprobación para recibir algunos servicios. Esto se denomina autorización previa. Si necesita aprobación para un servicio, el proveedor contratado de DentaQuest enviará la solicitud a DentaQuest. Para buscar un proveedor de cuidado dental, puede visitar [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org) y hacer clic en "Find a provider" (Buscar un proveedor) en la parte superior de la pantalla. Luego, desplácese hacia abajo hasta "Find local care" (Buscar cuidado local), donde encontrará un enlace "Find a dentist" (Buscar un dentista) que le llevará al sitio web de DentaQuest. Siga las indicaciones para encontrar a un proveedor.

## Programar, cambiar o cancelar citas de cuidado dental

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para programar una cita o coordinar el traslado a la cita, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). Además, puede pedir ayuda a su administrador de casos del ALTCS. Si necesita modificar o cancelar su cita de cuidado dental o la de su hijo, asegúrese de llamar al proveedor de cuidado dental con 24 a 48 horas de anticipación.

## Visitas dentales por teléfono o video en caso de emergencia

Los miembros de Mercy Care ahora pueden acceder a un dentista las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todo el año. Puede hablar con un dentista por teléfono o video desde su dispositivo inteligente cuando necesite cuidado dental de emergencia. Una emergencia dental puede ser un diente roto o astillado, dolor de muelas, inflamación en la cara o sangrado. **Teledentistry.com** es una opción simple y conveniente para el cuidado dental de emergencia y, además, no tiene ningún costo para usted.

## Puede usar Teledentistry.com en los siguientes casos:

- 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](http://bit.ly/AZ-teledentistry).
- Siga las indicaciones para obtener cuidado.

**¿Tiene preguntas?** Envíe un correo electrónico a [support@teledentistry.com](mailto:support@teledentistry.com) o llame al **866-302-0905**.

---

## Servicios de farmacia

---

### Recetas

Si necesita un medicamento, su médico lo elegirá de la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* de Mercy Care y le hará una receta. Los médicos y farmacéuticos revisan y actualizan la *Lista de medicamentos cubiertos* de Mercy Care regularmente para asegurarse de que usted reciba medicamentos seguros y eficaces. Si quiere obtener una copia de la lista, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care o visite nuestro sitio web :[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org), para tener acceso a la versión más actualizada. Algunos medicamentos sin receta están cubiertos cuando se los receta el médico. Pídale a su médico que compruebe que el medicamento se encuentre en la *Lista de medicamentos cubiertos* de Mercy Care.

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

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 63

Si el medicamento no figura en la *Lista de medicamentos cubiertos* y usted no puede tomar otro que no sea el recetado, su médico puede pedirle a Mercy Care que haga una excepción. Si está en una farmacia y el farmacéutico le dice que Mercy Care no pagará su medicamento, llame a Servicios al Cliente de inmediato. No pague el medicamento de su bolsillo. Es posible que Mercy Care no pueda reembolsarle el dinero. Algunos medicamentos tienen límites o requieren que el médico obtenga la aprobación de Mercy Care. Consulte la sección “Autorizaciones de farmacia”.

Si tiene otro seguro (distinto de Medicare), Mercy Care pagará los copagos solo si el medicamento también figura en la *Lista de medicamentos* de Mercy Care. La farmacia debe procesar sus recetas a través de Mercy Care. No pague ningún copago. Es posible que Mercy Care no pueda reembolsarle el dinero. Consulte la sección “*Miembros con doble elegibilidad: pago de medicamentos*” para obtener más información.

## Farmacias

Todos los medicamentos con receta deben obtenerse en una farmacia de la red de Mercy Care. Recuerde: Tenga en cuenta que Walgreens no es una farmacia de la red de Mercy Care. Si necesita servicios de farmacia fuera del horario de atención, los fines de semana o los días festivos, muchas farmacias están abiertas las 24 horas, los 7 días de la semana. Para buscar una farmacia de la red, visite nuestro sitio web, **[www.mercycareaz.org](http://www.mercycareaz.org)**. También puede pedir ayuda llamando a Servicios al Cliente al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

Si tiene alguna pregunta o algún problema para obtener un medicamento con receta mientras está en la farmacia, comuníquese con Mercy Care. Servicios al Cliente de Mercy Care puede ayudarle con las recetas de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. Si tiene preguntas o problemas fuera del horario de atención de Mercy Care, llame a la línea de enfermería las 24 horas de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711), y seleccione la opción de la línea de enfermería.

## Lo que debe saber sobre su receta

Su médico o dentista puede hacerle una receta para un medicamento. No olvide informarle a su médico sobre cualquier medicamento que le haya recetado otro médico o sobre cualquier medicamento sin receta o suplemento de hierbas que usted compre por su cuenta. Antes de irse del consultorio, haga las siguientes preguntas:

- ¿Por qué estoy tomando este medicamento? ¿Qué se supone que me hará?
- ¿Cómo debo tomar el medicamento? ¿Cuándo? ¿Durante cuántos días?
- ¿Cuáles son los efectos secundarios del medicamento y qué debo hacer si alguno de estos se manifiesta?
- ¿Qué ocurrirá si no tomo este medicamento?

Lea atentamente la información sobre el medicamento que le entreguen en la farmacia. Allí se indica lo que debe y lo que no debe hacer, así como los posibles efectos secundarios. Si tiene preguntas, consulte con el farmacéutico.

## Recetas electrónicas

Muchos médicos ahora pueden enviar recetas directamente a la farmacia de manera electrónica. Esto puede ahorrarle tiempo y viajes a la farmacia. Pregúntele al médico si puede hacerle recetas electrónicas.

## Renovaciones

Si vive en un hogar de ancianos o en un centro de residencia asistida, el personal del lugar se encargará de administrar sus medicamentos y de volver a obtener sus medicamentos con receta.

La etiqueta del frasco del medicamento señala cuántas veces puede volver a obtener un medicamento con receta. Es posible que solo pueda volver a obtener un medicamento con receta por cada receta.

Si su médico no le indicó que vuelva a obtener un medicamento con receta, llame a su consultorio, por lo menos, 5 días antes de que se le termine el medicamento y solicite una nueva receta. Es posible que su médico quiera verlo antes de darle una receta para volver a obtener el medicamento.

### **Suministros para el control de la diabetes**

Si tiene diabetes, con Mercy Care se cubren ciertos glucómetros y tiras reactivas. Consulte qué glucómetros y tiras reactivas están cubiertos en la *Lista de medicamentos (Formulario)* de Mercy Care. Si necesita un glucómetro y tiras reactivas, pídale a su médico que le haga una receta. Puede adquirirlos en una de las farmacias enumeradas en el *Directorio de proveedores* de Mercy Care.

### **Medicamentos con receta de orden por correo**

Si usted toma medicamentos para una enfermedad crónica, puede pedir el envío de sus medicamentos por correo a su hogar. En Mercy Care, trabajamos con una compañía que brinda este servicio. Puede recibir sus medicamentos con receta por correo sin costo adicional.

Si elige esta opción, recibirá los medicamentos en la puerta de su casa. Puede programar volver a obtener un medicamento con receta y preguntarle al farmacéutico cualquier duda que tenga. Estas son algunas de las características del envío a domicilio:

- Los farmacéuticos controlan cada pedido para mayor seguridad.
- Puede volver a obtener un medicamento con receta por correo, por teléfono o en línea. También puede registrarse para volver a obtener un medicamento con receta de manera automática.
- Puede comunicarse con farmacéuticos por teléfono en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para solicitar una forma para volver a obtener un medicamento con receta mediante órdenes por correo, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY 711). También puede visitar **[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**, seleccionar “*Long Term Plan*” (Plan de cuidado a largo plazo) y luego “*Contact Us*” (Contáctenos).

Se puede registrar en CVS Caremark en línea, en **[www.caremark.com/wps/portal/REGISTER\\_ONLINE](http://www.caremark.com/wps/portal/REGISTER_ONLINE)**. Una vez que se registre, podrá solicitar la nueva obtención de un medicamento con receta, renovar su receta y controlar el estado de su orden.

---

### **Programa de emisor de recetas exclusivo**

---

En Mercy Care, tenemos un programa de emisor de recetas exclusivo. Este programa es para brindarles mayor apoyo a los miembros que toman medicamentos que generan dependencia. Tomar medicamentos que generan dependencia en grandes cantidades puede ser peligroso. Si se atiende con más de un médico que le receta medicamentos que generan dependencia y no hay comunicación entre ellos, podría ser peligroso para usted. Esto podría dañar su salud. Puede inscribirse en el programa de emisor de recetas exclusivo si las siguientes condiciones corresponden a su caso:

- Intentó volver a obtener un medicamento con receta que genera dependencia antes de tiempo.
- Se atendió con 4 o más médicos, le recetaron 4 o más medicamentos diferentes que pueden generar dependencia y obtuvo los medicamentos con receta en 4 o más farmacias en un período de 3 meses.
- Recibió 12 o más medicamentos con receta que generan dependencia en los últimos 3 meses.
- Presentó una receta falsificada o modificada en la farmacia.
- Se lo identificó en reclamos de medicamentos con receta a través de los Servicios de Salud para Indígenas (IHS), si están disponibles.
- Se lo identificó en reclamos por el uso indebido o abuso de medicamentos que generan dependencia.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

- Su dolor no es un problema a corto plazo.
- Acudió más de 3 veces a la sala de emergencias en 6 meses por dolor, migrañas o lumbago.
- Ingresó al hospital con una sobredosis en los últimos 6 meses.
- Infringió un contrato para el tratamiento del dolor o un acuerdo de administración del cuidado relacionado con el dolor.
- Solicitó más de 3 cambios de PCP en el último año.
- La farmacia, un familiar u otra persona informan que compra más medicamentos y los paga en efectivo.

Recibirá una notificación de Mercy Care por escrito 30 días antes de que se lo inscriba en el programa de emisor de recetas exclusivo. Cuando esté inscrito en este programa, Mercy Care le asignará un solo médico y una farmacia. Este médico será responsable de recetar y supervisar los medicamentos que generan dependencia. Esta farmacia será la única farmacia en la que podrá obtener estos medicamentos. Mercy Care solo pagará las recetas de los medicamentos que generan dependencia emitidas por este único médico y presentadas en esta única farmacia. Esto corresponde a los medicamentos recetados en el momento del alta de la sala de emergencias o del hospital.

También trabajaremos con usted y los médicos que indican sus medicamentos para asegurarnos de que solo esté tomando los medicamentos que necesita. Esto permanecerá en vigor durante un período de hasta 12 meses. Revisaremos sus registros después de 12 meses y le informaremos si continúa en el programa. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede enviar una solicitud por escrito para una audiencia imparcial estatal. Si actualmente está recibiendo tratamiento por un diagnóstico de cáncer, se encuentra en un centro de cuidado de hospicio, reside en un centro de enfermería especializada para cuidado no médico, o si tiene Medicare, no estará sujeto a los requisitos del programa de emisor de recetas exclusivo.

---

## **Equipo médico duradero**

Los miembros pueden obtener el equipo médico duradero (DME) que sea médicamente necesario. Son los equipos y suministros que indica un proveedor del cuidado de la salud por un motivo médico para su uso repetido. El DME médicamente necesario está disponible para los miembros de Mercy Care que viven en su propia casa o en otros lugares de residencia de la comunidad, o que regresan a su casa o a otros lugares de residencia en la comunidad tras recibir el alta. El proveedor de cuidado primario solicita el DME. Si tiene un seguro médico primario que no sea Mercy Care, y el artículo está cubierto por su otro seguro, tendrá que usar un proveedor de DME que tenga contrato con su otro proveedor de seguro. El médico que le indicó el artículo y los administradores de casos asignados pueden ayudar a coordinar este proceso.

Los centros de enfermería especializada (SNF) deben suministrar DME estándar a los miembros mientras vivan en dichos centros.

A su vez, Mercy Care puede suministrar a los miembros equipos y camas especiales a medida y médicamente necesarios. El DME a medida está especialmente diseñado para un miembro en particular y no puede ser utilizado por otros miembros.

---

## **Proceso de remisión para obtener la designación de trastorno emocional grave**

Las personas de hasta 18 años pueden iniciar el proceso para obtener la designación de trastorno emocional grave (SED). Durante el último año, quienes inicien el proceso deben haber cumplido con los criterios de diagnóstico de un trastorno mental y presentar un deterioro funcional que interfiera o limite sustancialmente su funcionamiento en el entorno familiar, escolar, laboral o comunitario.

A partir del 1 de octubre del 2023, para ser elegible para obtener la designación de SED, es necesario tener un determinado diagnóstico y un deterioro funcional causado por ese diagnóstico. El proceso incluye lo siguiente:

1. Un médico calificado realiza una evaluación dentro de los 7 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, a menos que haya una evaluación reciente (menos de 6 meses) que confirme el determinado diagnóstico y el deterioro funcional.
2. El médico calificado envía la documentación necesaria (evaluación) a Solari, Inc.
3. Solari toma una determinación en un plazo de 3, 20, o 60 días, según el caso particular.
4. Solari envía a la persona un aviso por escrito con los resultados de la determinación sobre la elegibilidad e información sobre cómo recibir los servicios (según corresponda). Solari también notificará al AHCCCS o a la Autoridad Regional Tribal de la Salud del Comportamiento (TRBHA), al administrador de casos del Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS) para tribus, al plan de salud de ACC-RBHA correspondiente y al proveedor del miembro.

Para obtener más información sobre cómo obtener una designación de SED, puede llamar a su administrador de casos o a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-300** o al **1-800-624-3879**. También puede llamar a Solari Crisis and Human Services al **602-845-3594** o al **1-855-832-2866**.

---

## **Proceso de remisión para obtener la designación de enfermedad mental grave**

---

Enfermedad mental grave (SMI) es una descripción que se usa en Arizona para las personas que necesitan un apoyo adicional porque una enfermedad mental afecta su capacidad funcional. Los servicios adicionales disponibles para las personas que tienen una designación de SMI pueden incluir servicios de vivienda, asistencia de defensores de derechos humanos y más. Su administrador de casos de cuidado a largo plazo (LTC) puede ayudarle a obtener estos servicios. Los diagnósticos de SMI que se consideran son los siguientes:

- Trastornos psicóticos.
- Trastornos bipolares.
- Trastornos obsesivo-compulsivos.
- Trastorno depresivo.
- Trastornos del estado de ánimo.
- Trastorno de ansiedad.
- Trastorno de estrés postraumático.
- Trastornos de la personalidad.
- Trastorno disociativo.

Para obtener los servicios de SMI, una persona debe tener una determinada enfermedad para la designación de SMI y un deterioro funcional causado por esta enfermedad. Los proveedores deben evaluar a las personas para detectar posibles SMI. Los administradores de casos de cuidado a largo plazo analizan a los miembros en cada visita para determinar si es necesario ofrecer una evaluación de SMI. Si a un miembro le han diagnosticado una determinada enfermedad para la designación de SMI y tiene dificultades funcionales causadas por esta enfermedad, se le ofrecerá una evaluación de SMI. Un miembro o quien tome las decisiones de cuidado de salud pueden pedirle al administrador de casos que remita al miembro para una evaluación de SMI. Si un hospital solicita una evaluación, se considera una remisión urgente y el proveedor contratado tendrá 24 horas para realizarla.

Los miembros deben tener al menos 17 años y medio de edad para que se les realice una evaluación de SMI. Las evaluaciones de SMI deben realizarse dentro de los 7 días hábiles posteriores a la solicitud de remisión para la designación de SMI. Luego, los proveedores envían sus paquetes de evaluación de SMI a la entidad que se encarga de tomar la designación final de SMI. Los miembros recibirán un aviso por escrito de la decisión de designación de SMI en un plazo de 3 días hábiles posteriores a la evaluación inicial. En el aviso escrito, se incluirá información sobre el derecho del miembro a apelar la decisión. Para obtener más información, comuníquese con su administrador de casos.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 67

---

## Servicios de salud emocional y psicológica

---

Los servicios de salud emocional y psicológica pueden ayudarle con problemas personales que los afecten a usted y a su familia. Algunos problemas pueden deberse a la depresión, la ansiedad o el consumo de drogas o alcohol. Algunos servicios pueden brindarse en su casa, en un hogar de ancianos, en un centro de residencia asistida o de manera virtual. Mercy Care cuenta con un coordinador de salud emocional y psicológica que ayuda a los administradores de casos a coordinar estos servicios necesarios para nuestros miembros.

### Estos son algunos servicios de salud emocional y psicológica cubiertos:

- manejo de la conducta (cuidado personal, apoyo familiar, capacitación para el cuidado en el hogar, apoyo de pares);
- servicios de manejo de casos de salud emocional y psicológica (con limitaciones);
- servicios de enfermería para la salud emocional y psicológica;
- servicios para casos de crisis;
- cuidado de salud emocional y psicológica de emergencia;
- transporte de emergencia y que no es de emergencia;
- evaluación y valoración;
- asesoramiento y terapias individual, familiar y grupal;
- servicios de internación;
- servicios de laboratorio y radiografías para el diagnóstico y la regulación de medicamentos psicotrópicos;
- centros psiquiátricos no hospitalarios con internación;
- tratamiento asistido con medicamentos (MAT);
- cuidado parcial (programa de día de supervisión, programa de día de servicios terapéuticos y programa de día de servicios médicos);
- rehabilitación psicosocial (servicios de capacitación relacionada con las habilidades para la vida diaria, promoción de la salud, empleo con apoyo);
- medicamentos psicotrópicos;
- ajuste y control de los medicamentos psicotrópicos;
- cuidado temporal para el descanso de la familia (con limitaciones);
- centro de transición por consumo de sustancias;
- exámenes de detección;
- cuidado de crianza terapéutico.

### Cómo obtener servicios de salud emocional y psicológica

No es necesario que su médico lo remita para poder recibir servicios de salud emocional y psicológica. Llame a su administrador de casos para analizar su necesidad de servicios de salud emocional y psicológica, y lo ayudará a obtenerlos. Si necesita un traslado a la cita, comuníquese con Servicios al Cliente.

### Emergencias de salud emocional y psicológica

Si cree que puede lastimarse a usted mismo o lastimar a otra persona, llame al **911**. También puede llamar a la línea para casos de crisis, al **988**, si se siente abrumado o le resulta difícil lidiar con temas estresantes en su vida.

### Líneas estatales y nacionales para casos de crisis:

- Línea directa nacional para casos de crisis y suicidio: **Marque 988**.
- Línea para casos de crisis de salud emocional y psicológica de Arizona: **1-844-534-4673** o **1-844-534-HOPE**, TTY: **602-274-3360** o **1-800-327-9254**. O bien, **Envíe un mensaje de texto con la palabra "HOPE" al 4HOPE (44673)**.
- Nación Yavapai de Fort McDowell: **480-461-8888**.
- Comunidades indígenas de Gila River y Ak-Chin: **1-800-259-3449**.

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

- Nación Navajo: **928-551-0508**.
- Reserva de la tribu Pascua Yaqui: Tucson **520-591-7206**; Guadalupe **480-736-4943**.
- Comunidad indígena de Salt River Pima Maricopa: **1-855-331-6432**.
- Distrito San Lucy de Nación Tohono O'odham: **480-461-8888**.
- Nación Tohono O'odham: **1-844-423-8759**.
- Reserva de la tribu apache White Mountain: **928-338-4811**.
- Condados de Yuma y la reserva de la tribu apache de San Carlos: **1-866-495-6735**.
- Línea para casos de crisis de veteranos: **988 (opción 1)**.
- 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. <http://www.crisistextline.org>
- Línea directa para adolescentes: Llame o envíe un mensaje de texto al **602-248-TEEN (8336)**.

**Líneas de ayuda:** Los especialistas de la línea de ayuda ofrecen apoyo de pares para las personas que solo necesitan hablar con alguien o que necesitan ayuda para encontrar servicios de apoyo comunitarios. La línea de ayuda es un servicio telefónico confidencial y sin costo que cuenta con personas que han lidiado con problemas de salud emocional y psicológica. Las personas que trabajan en la línea de ayuda pueden identificarse con situaciones de salud emocional y psicológica porque han pasado por experiencias similares.

- En el norte de Arizona, atienden los 7 días de la semana, de 4:30 p. m. a 10:30 p. m.: **1-888-404-5530**.
- En el centro de Arizona o en el condado de Maricopa, atienden las 24 horas, los 7 días de la semana: **602-347-1100**.
- En el sur de Arizona, atienden los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 10:00 p. m. (los festivos, atienden de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).
  - Condado de Pima: **520-770-9909**.
  - Condados de Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pinal, Santa Cruz y Yuma: **844-733-9912**.

### **Recursos de orientación sobre salud emocional y psicológica**

En Arizona hay varios grupos y recursos de orientación para ayudarle con diferentes necesidades de salud emocional y psicológica. Por ejemplo:

- Coalición de Arizona contra la Violencia Sexual y Doméstica: **602-279-2900** o **1-800-782-6400**.
- Centro de Arizona para la Ley de Discapacidad, en Phoenix: **602-274-6287** o **1-800-927-2260**.
- Centro de Arizona para la Ley de Discapacidad, en Tucson: **520-327-9547** o **1-800-922-1447**.
- Línea directa nacional de ayuda para casos de abuso infantil: **1-800-422-4453**.
- Mental Health America of Arizona: **602-576-4828**.
- Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (NAMI): **602-244-8166**.
- Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales del sur de Arizona: **520-622-5582**.
- Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales de Payson (condado de Gila): **928-301-9140**.
- Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales del condado de Pinal: **520-414-7173**.
- Línea directa nacional para casos de violencia doméstica: **1-800-799-7233**.

### **Arizona's Vision para la prestación de servicios de salud emocional y psicológica**

Todos los servicios de salud emocional y psicológica se prestan de acuerdo con los siguientes principios del sistema. El AHCCCS apoya la administración de un sistema de prestación de servicios de salud emocional y psicológica que está en consonancia con los valores, principios y objetivos del AHCCCS:

1. Acceso oportuno al cuidado.
2. Servicios cultural y lingüísticamente adecuados.
3. Promoción de prácticas basadas en pruebas mediante la innovación.
4. Expectativas de mejoras continuas de la calidad.
5. Participación de los miembros y sus familiares en todos los niveles del sistema.
6. Colaboración con la comunidad en general.

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

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

## Los 12 principios para la prestación de servicios a niños

1. Colaboración con el niño y la familia:
  - a. El respeto y la colaboración activa con el niño y los padres son fundamentales para lograr resultados positivos en la salud emocional y psicológica.
  - b. Se trata a los padres y a los niños como socios en el proceso de evaluación, y en la planificación, prestación y valoración de los servicios de salud emocional y psicológica, y sus preferencias se toman en serio.
2. Resultados funcionales:
  - a. Los servicios de salud emocional y psicológica están diseñados e implementados para ayudar a los niños a obtener buenos resultados en la escuela, vivir con sus familias, evitar la delincuencia y convertirse en adultos estables y productivos.
  - b. La implementación del plan de servicios de salud emocional y psicológica estabiliza el estado del niño y minimiza los riesgos de seguridad.
3. Colaboración con otras personas:
  - a. Cuando los niños participan en múltiples agencias y sistemas, se desarrolla una evaluación conjunta y se implementa de manera colaborativa un plan de servicios de salud emocional y psicológica establecido en conjunto.
  - b. Los equipos centrados en el cliente planifican y brindan servicios.
  - c. El equipo de cada niño incluye al niño, a los padres, a cualquier padre de crianza y a cualquier persona importante en la vida del niño que este o sus padres inviten a participar. El equipo también incluye a todas las demás personas necesarias para desarrollar un plan eficaz, incluidos, según corresponda, el maestro del niño, el trabajador encargado del caso del niño de la División de Seguridad Infantil (DCS) o de la División de Discapacidades del Desarrollo (DDD), y el oficial de libertad condicional del niño.
  - d. El equipo realiza lo siguiente:
    - i. Desarrolla una evaluación común de las fortalezas y las necesidades del niño y la familia.
    - ii. Desarrolla un plan de servicios individualizado.
    - iii. Supervisa la implementación del plan.
    - iv. Realiza ajustes en el plan si este no tiene los resultados esperados.
4. Servicios accesibles:
  - a. Los niños tienen acceso a una amplia gama de servicios de salud emocional y psicológica, suficientes para garantizar que reciban el tratamiento que necesitan.
  - b. Los planes identifican el transporte que los padres y el niño necesitan para acceder a estos servicios y cómo se brindará asistencia con el transporte.
  - c. Se crean o se adaptan servicios de salud emocional y psicológica cuando son necesarios, pero no están disponibles.
5. Mejores prácticas:
  - a. Los servicios de salud emocional y psicológica son prestados por personas competentes, debidamente capacitadas y supervisadas.
  - b. Los servicios de salud emocional y psicológica utilizan modalidades y programas de tratamiento basados en pruebas, que cuentan con el apoyo de la Administración de Servicios de Salud Mental y por Abuso de Sustancias (SAMHSA) y de otras organizaciones reconocidas a nivel nacional.
  - c. En los planes de servicios de salud emocional y psicológica, se identifican y abordan adecuadamente los síntomas emocionales y psicológicos que son reacciones a la muerte de un familiar, al abuso o la negligencia, a los trastornos de aprendizaje y a otras circunstancias traumáticas o alarmantes similares; los problemas de abuso de sustancias; las necesidades especializadas de salud emocional y psicológica de niños con discapacidades del desarrollo; la conducta sexual inadecuada, incluido el comportamiento arriesgado y la conducta abusiva; y la necesidad de estar estable y de promover la permanencia en la vida de los miembros, especialmente de los miembros en cuidado de crianza.

- d. Los servicios de salud emocional y psicológica se evalúan y modifican continuamente si no son eficaces para lograr los resultados deseados.
6. Entorno más apropiado:
- a. Los niños reciben servicios de salud emocional y psicológica en su hogar y en la comunidad, en la medida en que sea posible.
  - b. Los servicios de salud emocional y psicológica se brindan en el entorno más integrado apropiado para las necesidades del niño. Cuando se proporcionan en un entorno residencial, este es el más integrado y acogedor de acuerdo con las necesidades del niño.
7. Puntualidad:
- a. Se evalúa y se atiende de inmediato a los niños con una necesidad de servicios de salud emocional y psicológica identificada.
8. Servicios personalizados para niños y familias:
- a. Las fortalezas y las necesidades propias de los niños y sus familias determinan el tipo, la combinación y la intensidad de los servicios de salud emocional y psicológica que se brindan.
  - b. Se motiva y se ayuda a los padres y a los niños a explicar sus propias fortalezas y necesidades, sus objetivos y los servicios que creen que son necesarios para alcanzar estos objetivos.
9. Estabilidad:
- a. Los planes de servicios de salud emocional y psicológica buscan minimizar las colocaciones múltiples.
  - b. Los planes de servicios identifican si un miembro está en riesgo de experimentar una interrupción en la colocación y, de ser así, determinan los pasos que se deben seguir para minimizar o eliminar el riesgo.
  - c. Los planes de servicios de salud emocional y psicológica anticipan las crisis que podrían presentarse e incluyen estrategias y servicios específicos que se emplearían si se presentara una crisis.
  - d. Al responder a las crisis, el sistema de salud emocional y psicológica utiliza todos los servicios de salud emocional y psicológica apropiados para ayudar al niño a permanecer en el hogar, minimizar las interrupciones en la colocación y evitar el uso inapropiado de la policía y del sistema de justicia penal.
  - e. Los planes de servicios de salud emocional y psicológica anticipan y planifican adecuadamente las transiciones en la vida de los niños, incluidas las transiciones a nuevas escuelas y nuevas colocaciones, y las transiciones a servicios para adultos.
10. Respeto por la herencia cultural única del niño y la familia:
- a. Los servicios de salud emocional y psicológica se brindan de una manera que respeta la tradición y la herencia cultural del niño y la familia.
  - b. Los servicios son brindados en el idioma primario del niño y de la familia.
11. Independencia:
- a. Los servicios de salud emocional y psicológica incluyen apoyo y capacitación para los padres a fin de satisfacer las necesidades de salud emocional y psicológica de sus hijos, y apoyo y capacitación sobre el autocontrol para los niños.
  - b. Los planes de servicios de salud emocional y psicológica identifican la necesidad de capacitación y apoyo de los padres y los niños para participar como socios en el proceso de evaluación y en la planificación, prestación y valoración de los servicios, y estipulan la disponibilidad de dicha capacitación y apoyo, incluida la asistencia con el transporte, los debates anticipados y la ayuda para comprender los materiales escritos.
12. Conexión con apoyos naturales:
- a. El sistema de salud emocional y psicológica identifica y utiliza adecuadamente los apoyos naturales disponibles de la red de asociados del niño y de los padres, incluidos los amigos y los vecinos, y de organizaciones comunitarias, incluidas las organizaciones de servicio y religiosas.

## **Nueve principios rectores para los servicios y sistemas de salud emocional y psicológica orientados a la recuperación de personas adultas**

1. Respeto: el respeto es fundamental. Se debe tratar a las personas con empatía, sin juzgar, con mucha paciencia y compasión.
2. Las personas en recuperación eligen servicios y participan en las decisiones del programa y en las iniciativas de desarrollo del programa: una persona en recuperación tiene la posibilidad de elegir y expresarse. Se facilita su autodeterminación en el manejo de los servicios, las decisiones del programa y el desarrollo del programa, en parte, gracias a la dinámica continua de educación, análisis y evaluación, lo que posibilita que la persona esté informada y que tenga la mayor cantidad de opciones posible para elegir. Las personas en recuperación deben participar en todos los niveles del sistema, desde la administración hasta la prestación de servicios.
3. Hincapié en la persona teniendo en cuenta todos los aspectos de su salud y, al mismo tiempo, inclusión o desarrollo de apoyos naturales: una persona en recuperación es una persona capaz, competente y que merece que sus opiniones y elecciones sean respetadas. Por este motivo, se hace hincapié en potenciar la mayor autonomía posible y el estilo de vida más natural y equilibrado. Esto incluye el acceso a los apoyos naturales y los sistemas sociales habituales de la comunidad social de un individuo, y la participación en estos.
4. Incentivo para que las personas tomen medidas que las encaminen hacia la independencia y asuman riesgos sin temor al fracaso: una persona en recuperación encuentra la independencia a través de la exploración, la experimentación, la evaluación, la contemplación y la acción. Se mantiene una atmósfera en la que se fomentan y refuerzan los pasos que encaminen a la persona hacia la independencia en un entorno en el que tanto la seguridad como el riesgo se valoran como ingredientes que promueven el crecimiento.
5. Integración, colaboración y participación en la comunidad de su elección: una persona en recuperación es un miembro valioso que le aporta a la sociedad y, como tal, beneficia a la comunidad y es merecedora de este reconocimiento. Dicha integración y participación destacan el papel de la persona como parte vital de la comunidad; existe un vínculo inextricable entre la dinámica de la comunidad y la experiencia humana. Se valora el servicio comunitario y el voluntariado.
6. Asociación entre las personas, el personal y los familiares o los apoyos naturales para la toma de decisiones compartidas sobre una base de confianza: una persona en recuperación, como cualquier miembro de una sociedad, encuentra fortaleza y apoyo a través de las asociaciones. Las alianzas basadas en la compasión con un enfoque en la optimización de la recuperación refuerzan la confianza en uno mismo, amplían la comprensión de todos los participantes y posibilitan la creación de protocolos y resultados óptimos.
7. Las personas en recuperación definen su propio éxito: una persona en recuperación, por decisión propia, descubre el éxito, en parte, a través de los resultados en la calidad de vida, que pueden incluir una mayor sensación de bienestar, una mayor integración en la comunidad y una mayor autodeterminación. Las personas en recuperación son expertas en sí mismas y definen sus propios objetivos y los resultados que quieren obtener.
8. Servicios flexibles y adaptados basados en fortalezas, que reflejan las preferencias culturales de una persona: una persona en recuperación espera y merece servicios flexibles, oportunos y adaptados que estén a su disposición y sean de fácil acceso, confiables, comprensibles y sensibles a los valores y las costumbres culturales. Una persona en recuperación es la fuente de su propia fortaleza y resiliencia. Las personas que ofrecen apoyo y actúan como facilitadoras identifican, exploran e intervienen para optimizar las fortalezas comprobadas del individuo como herramientas para generar una mayor autonomía y eficiencia en la vida.

9. La esperanza es la base del camino hacia la recuperación: una persona en recuperación tiene esperanza y progresa mejor en asociaciones que fomentan este sentimiento. A través de la esperanza, un futuro de posibilidades enriquece la experiencia de vida y crea el entorno para que los resultados positivos inusuales e inesperados se hagan realidad. Se considera que una persona en recuperación no tiene límites en cuanto a su potencial y sus posibilidades.

## Clínicas interdisciplinarias de especialidades múltiples

Mercy Care tiene contratos con varias clínicas interdisciplinarias de especialidades múltiples para satisfacer los requisitos de cuidado de salud únicos de los niños con necesidades especiales, ofreciendo cuidado primario y cuidado brindado por especialistas en un solo lugar. Las clínicas brindan una gama completa de cuidado pediátrico brindado por especialistas. La gama de especialidades disponibles incluye medicina familiar, terapias física, ocupacional y del habla, audiología, cirugía plástica, ortopedia y neurología.

Nombre de la clínica	Áreas de especialización
<b>District Medical Group (DMG) Children's Rehabilitative Services</b> 3141 N. 3rd Ave. Phoenix, AZ 85013 <b>602-914-1520</b>	Audiología, cardiología, endocrinología, otorrinolaringología, gastroenterología, genética, laboratorio y radiografías, nefrología, neurología, neurocirugía, nutrición, terapia ocupacional, terapia física, terapia del habla, oftalmología, ortopedia, pediatría (PCP), cirugía pediátrica, cirugía plástica, psicología, psiquiatría, reumatología, escoliosis y urología.
<b>Children's Clinics for Rehabilitative Services</b> Square & Compass Building 2600 N. Wyatt Dr. Tucson, AZ 85712 <b>520-324-5437</b> <b>1-800-231-8261</b>	Anestesia, análisis del comportamiento, psicología, cardiología, odontología y ortodoncia, pediatría del desarrollo, endocrinología, otorrinolaringología, gastroenterología, genética, hematología, nefrología, neurología, neurocirugía, ortopedia, oftalmología, optometría, pediatría (PCP), dermatología pediátrica, cuidado paliativo pediátrico, cirugía pediátrica, medicina física, cirugía plástica, neumología, reumatología y urología.
<b>Yuma Regional Medical Center Children's Rehabilitative Services</b> Tuscany Medical Plaza 2851 South Avenue B Building 25 #2504 Yuma, AZ 85364 <b>928-336-2777</b> <b>1-800-837-7309</b>	Audiología, salud emocional y psicológica, cardiología, evaluaciones completas, craneofacial (labio leporino y paladar hendido), otorrinolaringología, endocrinología, gastroenterología, nefrología, neurología, nutrición, oftalmología, ortopedia, terapia física, psiquiatría, terapia del habla, urología y servicios de silla de ruedas.
<b>Flagstaff Medical Center Children's Health Center</b> 1200 North Beaver St. Flagstaff, AZ 86001 <b>928-773-2054</b> <b>1-800-232-1018</b>	Pediatría (PCP), endocrinología pediátrica, gastroenterología pediátrica, nefrología pediátrica, ortopedia pediátrica, terapia física, terapia del habla, urología pediátrica y servicios de silla de ruedas o asientos.

Para concertar, cambiar o cancelar citas, llame directamente a la clínica interdisciplinaria de especialidades múltiples. Los números de teléfono de las clínicas figuran más arriba.

---

## Servicios de Rehabilitación para Niños

---

### ¿Qué es Servicios de Rehabilitación para Niños?

Servicios de Rehabilitación para Niños (CRS) es una designación dada a ciertos miembros del Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud del Estado de Arizona (AHCCCS) que tienen determinadas enfermedades. Los miembros con una designación de CRS pueden obtener los mismos servicios cubiertos en el AHCCCS que los miembros del AHCCCS que no pertenecen a CRS y pueden obtener cuidado en la comunidad o en clínicas llamadas clínicas interdisciplinarias de especialidades múltiples (MSIC). Las MSIC reúnen a muchos proveedores especializados en un solo lugar. El plan de salud asistirá a un miembro con una designación de CRS mediante la coordinación y el control del cuidado más específicos a fin de garantizar que se satisfagan las necesidades especiales de cuidado de salud.

La División de Servicios para Miembros (DMS) del AHCCCS determina cuáles son los requisitos que se deben cumplir para obtener una designación de CRS. No obstante, los miembros del ALTCS no son elegibles para recibir CRS y ya tienen todos los servicios y beneficios relacionados con CRS incluidos con su ALTCS. Por lo tanto, no necesitan una designación de CRS.

### ¿Qué sucede si tiene un diagnóstico que requiere CRS?

\* Nuestro intermediario de CRS de Mercy Care obtendrá los registros médicos necesarios y enviará una remisión a la unidad de inscripción en CRS del AHCCCS.

\* Si está inscrito en CRS, tendrá una designación de CRS y recibirá todo su cuidado a través de Mercy Care. Incluye lo siguiente, entre otros:

- Administración del cuidado.
- Servicios de cuidado primario.
- Servicios de salud emocional y psicológica
- Servicios de cuidado de salud en el hogar brindados por especialistas.
- Servicios de equipo médico duradero (DME).

### Clínicas interdisciplinarias de especialidades múltiples de CRS

Los miembros con un determinado diagnóstico para los CRS serán asignados a una clínica interdisciplinaria de especialidades múltiples (MSIC). La MSIC es el hogar de salud asignado a usted o a su hijo. Es el lugar donde un miembro con un diagnóstico que reúne los requisitos para los CRS puede ver a todos sus especialistas médicos, beneficiarse de la participación de la comunidad y recibir servicios de apoyo. En la MSIC, usted y su familia pueden reunirse personalmente con el equipo de cuidado para obtener cuidado médico, servicios de cuidado de salud emocional y psicológica, y ser parte del desarrollo de su plan de cuidado.

Cada MSIC está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Recibirá una llamada de bienvenida de un miembro del equipo de administración del cuidado para brindarle más información sobre los beneficios de CRS y ayudarlo a programar su primera cita de CRS. Para programar o cancelar una cita, comuníquese con su MSIC asignada.

### Equipo de cuidado de CRS

El programa de CRS utiliza un enfoque de equipo para brindarle cuidado. Quién estará en su equipo exactamente depende de sus necesidades especiales de cuidado de salud. Conozca a las personas que forman parte de su equipo para poder hablar con ellas sobre su cuidado y los servicios. Los proveedores de salud de su equipo podrían ser los siguientes:

#### Cirujanos:

- Cirujanos cardiovasculares y torácicos.
- Cirujanos pediátricos generales.

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

- Cirujanos de nariz, garganta y oídos.
- Neurocirujanos.
- Cirujanos oftalmológicos.
- Cirujanos ortopédicos (generales, de manos, de escoliosis, de amputaciones).
- Cirujanos plásticos.

#### **Especialistas médicos:**

- Cardiólogos.
- Neurólogos.
- Reumatólogos.
- Pediatras generales.
- Genetistas.
- Urólogos.
- Proveedores de cuidado primario.

#### **Proveedores y servicios de cuidado de salud emocional y psicológica:**

- Psiquiatras.
- Psicólogos.
- Centros residenciales de cuidado.
- Apoyo de pares.
- Servicios para casos de crisis.
- Servicios con internación.
- Asesoramiento (individual, familiar, grupal o para parejas).
- Equipo para niños y familias.
- Programa diurno de salud emocional y psicológica.
- Centros comunitarios de salud mental.
- Servicios para tratar el consumo de sustancias (evaluación, asesoramiento o terapia con medicamentos).

#### **Proveedores de cuidado dental:**

- Dentistas.
- Ortodoncistas.
- Higienistas dentales.

---

### **Consejos de miembros**

---

En Mercy Care, puede participar de las conversaciones sobre cómo atendemos las necesidades de la comunidad y brindamos cuidado. Buscamos personas que quieran participar y asumir un rol activo para ayudarnos a mejorar los servicios que prestamos a los miembros. Puede obtener información sobre nuestros comités que aparecen a continuación:

#### **Consejo de miembros del ALTCS**

Mercy Care tiene un consejo de miembros del ALTCS (AMC). El consejo está formado por miembros del ALTCS, familiares, representantes de los miembros, proveedores y socios comunitarios o grupos de defensa que, como usted, están preocupados por el cuidado de salud y quieren que tanto el cuidado de salud como Mercy Care mejoren. Los miembros del consejo se ofrecen voluntariamente para participar en el consejo durante 3 años. Todos los años, se pueden elegir nuevos miembros para el consejo. El AMC asesora a Mercy Care sobre los asuntos que son importantes para los miembros y sus familiares. Aunque usted no forme parte del consejo, puede sugerir cambios en las políticas y los servicios llamando a Servicios al Cliente. Puede llamar a Servicios al Cliente o a su administrador de casos para obtener más información sobre cómo participar en el consejo. Los números de teléfono de Servicios al Cliente son **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY 711).

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 75

### **Comité de Dirección**

Recibe las opiniones de todos los demás comités a fin de evaluar el cumplimiento de los contratos. Está a cargo de la dirección estratégica de la junta.

### **Comité de Defensa de los Miembros**

Actúa como portavoz de los miembros que reciben servicios de salud física, emocional y psicológica. Es un comité para analizar el acceso a los servicios y evaluar las necesidades de los programas desde la perspectiva de los miembros.

### **Comité de Servicios Cultural y Lingüísticamente Adecuados y de Competencia Cultural**

Se asegura de que se cumplan las normas de prestación de servicios cultural y lingüísticamente adecuados (CLAS). Establece estrategias de servicios a la comunidad para aumentar el acceso a los servicios de las poblaciones en riesgo.

### **Consejo de Liderazgo Juvenil**

Reúne a jóvenes de diversos trasfondos para conversar acerca de asuntos de cuidado y oportunidades de servicio a la comunidad.

### **Grupo de Trabajo sobre Cuidado Tutelar, Adoptivo y de Parientes (Foster, Adoptive Kinship Care Workgroup)**

Proporciona orientación y experiencia acerca de las necesidades y los métodos de comunicación para familias adoptivas, de cuidado de crianza y de parientes, y hogares colectivos acerca de la provisión de servicios de salud emocional y psicológica para niños que reciben asistencia social o que han sido adoptados.

Si le interesa participar en un comité o consejo de Mercy Care, visite nuestro sitio web en

<https://www.mercycareaz.org/committees.html>, o puede enviarnos un correo electrónico a

[OIFATeam@MercyCareAZ.org](mailto:OIFATeam@MercyCareAZ.org). También puede escribir a la Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (OIFA) de Mercy Care a la siguiente dirección:

Attn: OIFA  
Mercy Care Committees  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040

## Información importante

### **Autorizaciones previas**

En algunos casos, su médico puede decidir que su enfermedad requiere servicios especiales. Mercy Care quiere saber sobre estas situaciones con anticipación para poder brindarle el cuidado que necesita. Es posible que estos servicios deban ser aprobados por Mercy Care antes de que se puedan prestar; esto se denomina autorización previa. En ocasiones, Mercy Care no tiene un proveedor dentro de la red que pueda tratar su enfermedad o que esté ubicado a una distancia razonable desde su hogar. En ese caso, los servicios fuera de la red están cubiertos si obtiene la autorización previa.

### **Así es como funciona:**

Su médico enviará una solicitud a Mercy Care en la que explicará su enfermedad y las medidas que quisiera tomar. Si se aprueba la solicitud, se lo informaremos a su médico. Si se deniega la solicitud, usted recibirá una notificación por escrito (llamada *Aviso de determinación adversa de beneficios*) en un plazo de 14 días calendario. En el aviso,

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

se le informará que la solicitud fue denegada y se le indicará qué debe hacer a continuación. Si la solicitud es urgente, recibirá una notificación por escrito (*Aviso de determinación adversa de beneficios*) no más de 72 horas después de que Mercy Care reciba la solicitud de autorización previa. En ocasiones es posible que Mercy Care necesite tiempo adicional para revisar su solicitud. Si se necesita una extensión, Mercy Care le enviará un aviso por correo. Las extensiones pueden ser de hasta 14 días. Si solicitamos una extensión, usted puede presentar una queja (también conocida como queja formal del miembro). En la carta, se explicarán cuáles son sus derechos y cómo presentar una queja.

Si en la carta con el *Aviso de determinación adversa de beneficios* no se abordan completamente sus inquietudes, puede comunicarse con la Administración Médica del AHCCCS por escrito a **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

### **Cómo determina Mercy Care la urgencia de las solicitudes:**

**De rutina:** Una solicitud de rutina de un servicio se revisará en un plazo de 14 días. Le enviaremos una notificación por escrito (*Aviso de determinación adversa de beneficios*) en un plazo de 14 días calendario si la solicitud es denegada. En el aviso, se le indicará qué debe hacer a continuación.

**De urgencia:** Su médico cree que su enfermedad no pone en riesgo la vida, pero es necesario ocuparse de ella rápidamente para que no empeore. Si el revisor médico de Mercy Care considera que los registros médicos o los servicios solicitados son urgentes, aceleraremos el proceso estándar. Recibirá una notificación por escrito (llamada *Aviso de determinación adversa de beneficios*) no más de 72 horas después de que recibamos la solicitud de autorización si la solicitud es denegada. En esta carta, se le explicará qué debe hacer a continuación.

Algunas veces, necesitaremos más información para tomar una decisión. Si es así, es posible que tengamos que pedirle a su médico una extensión de hasta 14 días calendario. Si solicitamos una extensión, les informaremos a usted y a su médico qué información necesitamos para ayudarnos a tomar una decisión. Si no recibimos la información adicional en el período de 14 días, podemos denegar la solicitud de autorización previa.

Si solicitamos una extensión o cambiamos el nivel de urgencia de su solicitud, puede presentar una queja formal (consulte la sección “Quejas formales de los miembros” en este manual). Envíe sus quejas formales a la siguiente dirección:

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

### **¿Cómo tomamos una decisión acerca de su solicitud?**

Incluimos una lista de los servicios que requieren autorización previa en nuestro sitio web, **www.MercyCareAZ.org**. Si quiere obtener más información acerca de cómo se toman estas decisiones, comuníquese con Servicios al Cliente. Pueden brindarle la lista de criterios que Mercy Care sigue para tomar decisiones como estas.

Si Mercy Care no aprueba de forma completa el servicio, esto se puede deber a alguno de los siguientes motivos:

- El servicio no es un beneficio cubierto.
- El servicio no es médicamente necesario.
- El servicio está en etapa de prueba o investigación.
- El proveedor no forma parte de la red de proveedores de Mercy Care.
- Mercy Care no tiene suficiente información para tomar una decisión.

Cuando se lleva a cabo una acción, Mercy Care debe emitir un *Aviso de determinación adversa de beneficios*. (Para obtener más información, consulte la sección “Aviso de determinación adversa de beneficios” que se encuentra más adelante en este manual).

---

## **Libertad de elección de proveedores**

---

Aunque Mercy Care le asigne un PCP, usted tiene la libertad de elegir su propio proveedor si Mercy Care es su seguro primario. Siempre debe elegir un proveedor de la red de Mercy Care que acepte nuevos pacientes. Si no consulta a un proveedor dentro de la red, es posible que tenga que pagar los servicios que recibe de un proveedor que esté fuera de la red de Mercy Care. Además, es posible que tenga que pagar los servicios no cubiertos. Estos son algunos ejemplos de servicios no cubiertos:

1. Un servicio que su proveedor no determinó ni aprobó.
2. Un servicio que no figura como un servicio cubierto en este manual.
3. un servicio que recibe de un proveedor fuera de la red de proveedores sin una remisión o una aprobación de Mercy Care.

Si tiene otro seguro médico además de Mercy Care y ese es su seguro primario, debe seguir las indicaciones de ese seguro.

---

## **Costo compartido**

---

Los miembros inscritos en el ALTCS no están sujetos al pago de copagos por los servicios del ALTCS. Pero como miembro del ALTCS, usted debe contribuir con el costo de su cuidado.

¿Qué costos tal vez deba pagar usted?

### **Parte del costo y cargos por alojamiento y comida**

El AHCCCS tiene prohibido cubrir el costo de alojamiento y comida para servicios comunitarios y domiciliarios alternativos. Por este motivo, usted o un familiar pagará una parte del costo de este cuidado. El AHCCCS decidirá cuál es su parte del costo según sus ingresos y ciertos gastos. Le enviará un aviso donde se le informará el monto si determina que le corresponde este costo. Si vive en un hogar de ancianos, esta institución le cobrará su parte del costo todos los meses. Si vive en un entorno residencial alternativo o en un centro de residencia asistida, deberá pagarle al centro los gastos de alojamiento y comida todos los meses. También es posible que deba pagar una parte del costo que haya fijado el AHCCCS. Si recibe servicios comunitarios y domiciliarios, vive en su casa, en un entorno residencial alternativo o en un centro de residencia asistida, y el AHCCCS determina que le corresponde pagar una parte del costo, Mercy Care le cobrará dicha parte a usted o a su representante.

---

## **Cómo obtener facturas por los servicios**

---

### **¿Cuándo le pueden facturar un servicio?**

Si recibe servicios que no están cubiertos o que no han sido aprobados por Mercy Care, es posible que se los facturen.

- Hable con su médico sobre las opciones de pago antes de recibir servicios de cuidado de salud que no están cubiertos.
- Si solicita un servicio que no es un beneficio cubierto y firma una declaración en la que acepta pagar la factura, usted es responsable de hacerlo.
- Si usted paga un servicio como lo solicita su proveedor, es posible que no podamos devolverle el dinero.

## ¿Qué pasos debe tomar si se le facturan los servicios?

Si recibe una factura por un servicio cubierto, debe hacer lo siguiente:

- **No pague la factura.**
- Llame al proveedor de inmediato.
- Bríndele toda la información del seguro y la dirección de Mercy Care.  
Mercy Care  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040
- Si sigue recibiendo facturas después de haberle dado al proveedor la información de su seguro de salud, comuníquese con Servicios al Cliente para obtener ayuda.
- En ciertos casos, puede ser elegible para recibir beneficios cubiertos desde la fecha en que solicitó los beneficios del AHCCCS. Si ya pagó los servicios recibidos durante este tiempo, primero debe solicitar al proveedor que envíe la factura a Mercy Care. Luego, deberá pedirle al proveedor que le reintegre el dinero. Si este se niega a hacerlo y le factura a Mercy Care, haga lo siguiente:
- Envíe los recibos pagados a Servicios al Cliente.
  - Incluya una nota detallada en la que se expliquen los motivos por los que pagó dichos servicios.
  - Los recibos deben presentarse a Mercy Care durante los 150 días posteriores a haber recibido los servicios.
- No debe pagar los servicios o medicamentos cubiertos después de haberse inscrito en Mercy Care.

---

## Otro seguro de salud

---

Si usted tiene otro seguro, estos son algunos temas importantes que debe saber.

1. Comuníquese con Servicios al Cliente para informarle a Mercy Care el nombre, la dirección y el número de teléfono de su otro proveedor de seguro de salud.
2. Cuando visite farmacias, médicos y hospitales, siempre brinde su tarjeta de identificación de miembro del otro seguro de salud y la de Mercy Care.
3. Sus gastos de cuidado de salud se pagan PRIMERO con el otro seguro de salud. Una vez efectuado este pago, Mercy Care pagará la parte que le corresponde.

---

## Copagos, coseguros y deducibles de Medicare

---

### Copagos y coseguros del programa de beneficiarios que califican para Medicare

Si alcanza ciertos límites de ingresos y recursos, es posible que pueda ingresar en el programa de beneficiarios que califican para Medicare (QMB) además del ALTCS. Los miembros del QMB pueden recibir todos los servicios del ALTCS así como servicios de Medicare Parte A y Parte B. Además, los miembros del QMB pueden recibir servicios de Medicare que no están cubiertos por el ALTCS. El AHCCCS paga la prima mensual de Medicare Parte B para los miembros del QMB.

### Si usted tiene Medicare, QMB o Medicare HMO, ellos pagarán sus servicios en primer lugar.

Si usted tiene derecho a los servicios cubiertos del AHCCCS y a Medicare Parte A y Parte B, entonces:

- Mercy Care es responsable de compartir el costo de los servicios cubiertos por el AHCCCS y de ciertos servicios de Medicare no cubiertos por el AHCCCS.
- Mercy Care le pagará a su médico los montos de coseguro, deducible o copago. **No pague los copagos.** Pídale a su PCP que envíe la factura a Mercy Care para que pague el copago.

### Si tiene Medicare:

- Usted es responsable de pagar los copagos de farmacia de Medicare Parte D.

### Si es miembro del QMB:

- Es posible que Mercy Care pague los servicios no cubiertos por el AHCCCS o prestados por un proveedor que no es parte de nuestra red.

Excepto en los casos de emergencia, si decide visitar a un médico que no fue aprobado por Mercy Care y que no figura en su *Directorio de proveedores* o en el plan HMO de Medicare:

- Usted será responsable de pagar el coseguro, los deducibles o los copagos de Medicare. Llame a Servicios al Cliente si tiene preguntas.

---

## Miembros con doble elegibilidad: pago de medicamentos

---

Medicaid no cubre medicamentos que son elegibles para la cobertura con los planes de Medicare Parte D. Medicaid no paga los copagos, deducibles ni costos compartidos de Medicare para los medicamentos de Medicare Parte D, excepto si son para personas que tienen una designación de enfermedad mental grave (SMI). El AHCCCS cubre medicamentos que están excluidos de la cobertura de Medicare Parte D, cuando son médicamente necesarios. Un medicamento excluido es un medicamento que no es elegible para la cobertura con Medicare Parte D. El AHCCCS puede cubrir algunos medicamentos sin receta (OTC); consulte la *Lista de medicamentos sin receta* de Mercy Care para obtener una lista de los productos disponibles en nuestro sitio web, <https://www.mercycareaz.org>, o llame a Servicios al Cliente para solicitar una copia impresa.

---

## Autorizaciones

---

### Autorizaciones médicas

En algunos casos, su médico puede decidir que su enfermedad requiere servicios especiales. Mercy Care quiere saber sobre estas situaciones con anticipación para poder brindarle el cuidado que necesita. Es posible que estos servicios deban ser aprobados por Mercy Care antes de que se puedan prestar; esto se denomina autorización previa.

### Así es como funciona:

Su médico enviará una solicitud a Mercy Care en la que explicará su enfermedad y las medidas que quisiera tomar. Recibirá una notificación por escrito (llamada *Aviso de determinación adversa de beneficios*) dentro de los 14 días calendario y en ella se indicará que la solicitud fue denegada y qué debe hacer a continuación. Si la solicitud es urgente, recibirá una notificación por escrito (*Aviso de determinación adversa de beneficios*) no más de 72 horas después de la recepción de la solicitud de autorización, a menos que haya una extensión vigente. Si solicitamos una extensión, usted puede presentar una queja formal. En la carta, se explicarán cuáles son sus derechos y cómo presentar una queja.

Si en la carta con el *Aviso de determinación adversa de beneficios* no se abordan completamente sus inquietudes, puede comunicarse con la Administración Médica del AHCCCS por escrito a [MedicalManagement@azahcccs.gov](mailto:MedicalManagement@azahcccs.gov).

### Cómo determina Mercy Care la urgencia de las solicitudes:

**De rutina:** Una solicitud de rutina de un servicio se revisará en un plazo de 14 días. Le enviaremos una notificación por escrito (*Aviso de determinación adversa de beneficios*) en un plazo de 14 días calendario si la solicitud es denegada. En el aviso, se le indicará qué debe hacer a continuación.

**De urgencia:** Su médico cree que su enfermedad no pone en riesgo la vida, pero es necesario ocuparse de ella rápidamente para que no empeore. Si el revisor médico de Mercy Care considera que los registros médicos o los servicios solicitados son urgentes, aceleraremos el proceso estándar. Recibirá una notificación por escrito (llamada *Aviso de determinación adversa de beneficios*) no más de 72 horas después de la recepción de la solicitud de autorización si la solicitud es denegada. En esta carta, se le explicará qué debe hacer a continuación.

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

Algunas veces, necesitaremos más información para tomar una decisión. Si es así, es posible que tengamos que pedirle a su médico una extensión de hasta 14 días calendario. Si solicitamos una extensión, les informaremos a usted y a su médico qué información necesitamos para ayudarnos a tomar una decisión. Si no recibimos la información adicional en el período de 14 días, podemos denegar la solicitud de autorización previa.

Si solicitamos una extensión o cambiamos el nivel de urgencia de su solicitud, puede presentar una queja formal (consulte la sección “Quejas formales de los miembros” en este manual). Envíe sus quejas formales a la siguiente dirección:

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

### **¿Cómo tomamos una decisión acerca de su solicitud?**

Incluimos una lista de los servicios que requieren autorización previa en nuestro sitio web, [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org). Si quiere obtener más información acerca de cómo se toman estas decisiones, comuníquese con Servicios al Cliente. Pueden brindarle la lista de criterios que Mercy Care sigue para tomar decisiones como estas.

Si en Mercy Care no se aprueba de forma completa el servicio, se puede tomar una de las siguientes medidas:

- denegar o limitar la autorización de un servicio que usted o su médico solicitaron;
- denegar el pago de un servicio de forma total o parcial;
- no brindar servicios en tiempo y forma;
- no cumplir con ciertos plazos en el caso de quejas formales y apelaciones;
- denegar la solicitud de un miembro rural de obtener servicios fuera de la red cuando Mercy Care es el único plan de salud en el área;
- reducir, suspender o cancelar un servicio existente.

Cuando se lleva a cabo una acción, Mercy Care debe emitir un *Aviso de determinación adversa de beneficios*. (Para obtener más información, consulte la sección “Aviso de determinación adversa de beneficios” que se encuentra más adelante en este manual).

### **Autorizaciones de farmacia**

Si su proveedor realiza solicitud acelerada o estándar de un medicamento que requiere autorización previa, no está en el *Formulario* o tiene otras limitaciones, se tomará una decisión no más de 24 horas después de que recibamos la solicitud de autorización previa. Si la solicitud no cuenta con la información suficiente para tomar una decisión sobre el medicamento, Mercy Care le enviará una solicitud de información adicional a su proveedor no más de 24 horas después de que recibamos la solicitud. Mercy Care tomará una decisión final en no más de 7 días hábiles a partir de la fecha inicial de la solicitud.

### ***Aviso de determinación adversa de beneficios***

Cuando un servicio que ya está recibiendo o ha solicitado no se aprueba (se deniega), les enviaremos a usted y a su proveedor una notificación por escrito llamada *Aviso de determinación adversa de beneficios*. Hay plazos específicos para que usted reciba el *Aviso de determinación adversa de beneficios*.

- Si usted, su representante o su proveedor realizan una nueva solicitud de un servicio, recibirá la notificación dentro de los 14 días calendario (si es urgente, recibirá la notificación dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la solicitud de autorización).
- Si un servicio que ya está recibiendo se reduce, suspende o cancela, recibirá un *Aviso de determinación adversa de beneficios* 10 días calendario antes de que ocurra el cambio.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

- Si usted o su representante solicitan un aumento en los servicios comunitarios y domiciliarios autorizados por su administrador de casos y la solicitud es denegada, se sigue el mismo proceso.

En la carta de *Aviso de determinación adversa de beneficios*, se incluye la siguiente información:

- Qué medida se tomó y por qué razón.
- Su derecho a presentar una apelación y cómo hacerlo.
- Su derecho a solicitar una audiencia imparcial al AHCCCS y cómo hacerlo.
- Su derecho a solicitar una resolución urgente y cómo hacerlo.
- Su derecho a solicitar que sus beneficios continúen durante su apelación, cómo hacerlo y cuándo es posible que deba pagar los costos de los servicios. Usted o su representante tienen derecho a solicitar una extensión para poder brindarnos información que nos ayude a tomar una decisión.
- Si recibe una carta con el *Aviso de determinación adversa de beneficios* y en ella no se explica lo que solicitó, la decisión que tomamos ni la razón, usted o su representante pueden llamarnos.
  - Revisaremos la carta y, si fuera necesario, escribiremos una nueva carta en la que se expliquen mejor los servicios y la medida adoptada.

Si usted o su representante siguen sin entender la carta con el *Aviso de determinación adversa de beneficios*, tienen el derecho a comunicarse con la Administración Médica del AHCCCS por escrito a **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

Si tiene dificultad para entender la carta de *Aviso de determinación adversa de beneficios*, puede presentar una queja para que revisen la carta y la emitan nuevamente.

Tiene derecho a recibir una respuesta de Mercy Care dentro de los 30 días calendario desde que realiza la solicitud de una copia de sus registros. La respuesta puede ser una copia de los registros o una denegación por escrito. La denegación por escrito incluirá el motivo del rechazo y la información sobre cómo solicitar la revisión de la denegación. Puede pedir a Servicios al Cliente que le informen sobre cómo Mercy Care toma estas decisiones. También puede pedir a Servicios al Cliente que le envíen por correo una copia de la lista de criterios. Puede comunicarse con Servicios al Cliente de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

---

## Quejas formales y apelaciones

---

### Apelaciones

Si no está de acuerdo con nuestra decisión descrita en la carta con el *Aviso de determinación adversa de beneficios*, tiene derecho a solicitar una apelación. Una apelación es un procedimiento formal mediante el cual nos solicita que revisemos nuevamente la solicitud y confirmemos si nuestra decisión original fue correcta. Durante este proceso, puede enviar documentos de respaldo adicionales o información que considere que respaldaría un resultado y una decisión diferentes.

Usted, su representante o un proveedor que actúe con su permiso por escrito pueden solicitarnos una apelación. Si necesita ayuda para presentar la apelación, tiene una discapacidad auditiva, necesita un intérprete o quiere recibir la información en un formato o idioma alternativo, comuníquese con Servicios al Cliente de Mercy Care de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). Si decide presentar una apelación, debe hacerlo dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha que figura en el *Aviso de determinación adversa de beneficios*. La apelación se debe presentar por escrito o por teléfono. No tomaremos represalias contra usted o su proveedor por presentar una apelación.

Para presentar una apelación, debe enviar la solicitud por correo, teléfono o fax. Utilice la siguiente información de contacto:

Mercy Care  
Grievance System Department  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040  
**602-586-1719** o **1-866-386-5794**  
Fax: **602-351-2300**

Usted y su representante autorizado tienen los siguientes derechos con respecto a la apelación:

- El derecho a examinar el contenido del expediente del caso de su apelación durante el proceso de apelaciones.
- El derecho a examinar todos los documentos y registros considerados durante el proceso de apelaciones cuya divulgación no esté protegida por la ley.

### **Solicitud de apelación estándar**

Cuando recibamos su apelación, le enviaremos una carta en un plazo de 5 días hábiles. En esta carta, le informaremos que hemos recibido su apelación y cómo puede brindarnos más información. Si presenta la apelación por servicios que quiere que continúen mientras se revisa su caso, debe presentarla en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del *Aviso de determinación adversa de beneficios*.

En la mayoría de los casos, resolveremos la apelación en un plazo de 30 días calendario. Algunas veces, es probable que necesitemos información adicional para tomar una decisión. Cuando esto ocurre y creemos que es lo mejor para usted, solicitaremos una extensión para su apelación. Con una extensión, disponemos de 14 días calendario adicionales para completar nuestra revisión y tomar una decisión. Si solicitamos una extensión, le enviaremos un aviso por escrito para brindarle una explicación al respecto y le indicaremos qué información aún necesitamos. Si solicitamos una extensión, usted puede presentar una queja formal. En la carta, se explicarán cuáles son sus derechos y cómo presentar una queja. Si no recibimos la información adicional en este plazo, podemos denegar la apelación. También puede solicitar una extensión de 14 días calendario si necesita más tiempo para recopilar información para la apelación.

Una vez que hayamos completado la revisión de su apelación, le enviaremos una carta para informarle nuestra decisión. En la carta, le informamos nuestra decisión y le explicamos cómo la tomamos. Si denegamos su apelación, puede solicitar que el AHCCCS revise nuestra decisión a través de una audiencia imparcial estatal. Puede solicitar este próximo paso siguiendo las instrucciones que le brindamos en la carta de decisión. Tiene 90 días calendario desde la fecha de la carta en la que le informamos la denegación de la apelación para solicitar una audiencia imparcial estatal.

Si solicita una audiencia imparcial estatal, el AHCCCS le enviará información sobre cómo proceder. Enviaremos su archivo de la apelación y la documentación relacionada a la Oficina de Servicios Legales y Administrativos del AHCCCS.

Después de la audiencia imparcial estatal, el AHCCCS tomará una decisión. Si determinan que nuestra decisión de denegar su apelación fue correcta, es posible que usted sea responsable del pago de los servicios que recibió mientras se revisaba su apelación. Si determinan que nuestra decisión sobre su apelación fue incorrecta, aprobaremos y brindaremos los servicios de inmediato.

## **Solicitud de resolución urgente**

Usted o su representante pueden solicitar una resolución urgente de la apelación si consideran que esperar los plazos de una resolución estándar podría poner en riesgo su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recobrar el desempeño máximo. Podemos pedirle que nos envíe documentación de respaldo de su proveedor. Si su proveedor está de acuerdo, aceleraremos la resolución de su apelación. También aceleraremos automáticamente la resolución de su apelación si creemos que seguir el proceso de resolución estándar podría poner en peligro su vida o su salud.

Si decidimos que no aceleraremos la resolución de su apelación, se lo notificaremos de inmediato. Intentaremos llamarlo y le enviaremos un aviso por escrito dentro de 2 días para explicarle la decisión. Para obtener más información, consulte “Solicitud de apelación estándar” en este manual. Si cambiamos la urgencia de su apelación de urgente a estándar, puede presentar una queja formal. Le explicaremos esto cuando lo llamemos. Incluiremos información sobre cómo presentar una queja formal en la carta que le enviamos por correo.

Cuando aceleremos la resolución de su apelación, resolveremos su apelación dentro de las 72 horas. Algunas veces, es posible que necesitemos información adicional para tomar una decisión. Cuando esto ocurre y creemos que es lo mejor para usted, solicitaremos una extensión para su apelación. Con una extensión, disponemos de 14 días calendario adicionales para completar nuestra revisión y tomar una decisión. Si solicitamos una extensión, le enviaremos un aviso por escrito para brindarle una explicación al respecto y le indicaremos qué información aún necesitamos. Si no recibimos la información adicional en este plazo, podemos denegar la apelación. También puede solicitar una extensión de 14 días calendario si necesita más tiempo para recopilar información para la apelación.

Una vez que hayamos completado la revisión de su apelación, le enviaremos una carta para informarle nuestra decisión. En la carta, le informamos nuestra decisión y le explicamos cómo la tomamos. Si denegamos su apelación, puede solicitar que el AHCCCS revise nuestra decisión a través de una audiencia imparcial estatal. Puede solicitar este próximo paso siguiendo las instrucciones que le brindamos en la carta de decisión. Tiene 90 días calendario desde la fecha de la carta en la que le informamos la denegación de la apelación para solicitar una audiencia imparcial estatal. Tiene derecho a solicitar el nivel de servicios autorizado previamente mientras la audiencia imparcial estatal esté pendiente si lo hace dentro de los 10 días calendario posteriores a la fecha del *Aviso sobre resolución de la apelación*.

Si solicita una audiencia imparcial estatal, el AHCCCS le enviará información sobre cómo proceder. Le enviaremos su expediente de la apelación y la documentación relacionada a la Oficina de Quejas Formales y Apelaciones Relacionadas con la Salud Emocional y Psicológica del AHCCCS.

Después de la audiencia imparcial estatal, el AHCCCS tomará una decisión. Si determinan que nuestra decisión de denegar su apelación fue correcta, es posible que usted sea responsable del pago de los servicios que recibió mientras se revisaba su apelación. Si determinan que nuestra decisión sobre su apelación fue incorrecta, aprobaremos y brindaremos los servicios de inmediato.

## **Apelaciones para miembros con una designación de SMI**

Una enfermedad mental grave (SMI) es un trastorno mental en personas de 18 años de edad o más que es grave y persistente. Solari, un proveedor que tiene un contrato con Mercy Care, tomará una determinación de SMI tras recibir una remisión o solicitud. Los miembros que solicitan una designación de SMI y los miembros que ya tienen una pueden apelar el resultado de una designación de este tipo.

Solari le enviará una carta por correo para informarle la decisión final sobre la designación de SMI. Esta carta se denomina *Aviso de decisión*. En la carta, se incluirá información sobre sus derechos y sobre cómo apelar la decisión. Si no está de acuerdo con los resultados de la determinación de elegibilidad para recibir servicios de SMI, puede presentar una apelación. Para hacerlo, puede llamar a Solari, al **1-855-832-2866**.

Los miembros con una designación de SMI también pueden apelar las siguientes decisiones adversas:

- la elegibilidad inicial para obtener servicios de SMI;
- una decisión sobre tarifas o exenciones;
- el informe de evaluación y los servicios recomendados en el plan de servicio, tratamiento individual o plan de alta;
- la denegación, reducción, suspensión o cancelación de cualquier servicio que sea un servicio cubierto financiado a través de fondos que no sean del título 19/21;
- la capacidad para tomar decisiones, la necesidad de tutela o de otros servicios de protección, o la necesidad de asistencia especial;
- una decisión tomada que indique que un miembro ya no es elegible para obtener los servicios de SMI;
- una determinación de Examen de detección previo al ingreso y revisión del residente (PASRR), en el contexto de un examen de detección previo al ingreso o una revisión anual del residente, que afecte negativamente al miembro.

Para presentar una apelación sobre una decisión como las que se mencionan arriba, debe llamar o enviar una carta a la siguiente dirección:

Mercy Care  
Grievance System Department  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040  
**602-586-1719 o 1-866-386-5794**  
Fax: **602-351-2300**

Si presenta una apelación, recibirá un aviso por escrito de que Mercy Care recibió su apelación dentro de los 5 días hábiles posteriores a que esto haya sucedido. Tendrá una conferencia informal con Mercy Care dentro de los 7 días hábiles posteriores a la presentación de la apelación.

La conferencia informal debe llevarse a cabo en el horario y el lugar que más le convengan. Usted tiene derecho a contar con un representante designado de su elección para que le ayude en la conferencia. Usted y cualquier otro participante recibirán información por escrito sobre la hora y el lugar de la conferencia, al menos, 2 días hábiles antes de la conferencia. Puede participar en la conferencia por teléfono.

En el caso de una apelación que deba tratarse con urgencia, recibirá un aviso por escrito de que Mercy Care recibió su apelación en el plazo de 1 día hábil desde que esto haya sucedido, y la conferencia informal debe llevarse a cabo dentro de los 2 días hábiles posteriores a la presentación de la apelación.

Si está de acuerdo con la resolución de la apelación en la conferencia informal, recibirá un aviso por escrito en el que se describirá el motivo de la apelación, los asuntos planteados, la resolución lograda y la fecha en que se implementará la resolución.

Si no se logra una resolución de la apelación durante esta conferencia informal, el siguiente paso es una segunda conferencia informal con el AHCCCS. Sin embargo, puede renunciar a la conferencia informal de segundo nivel y proceder a una audiencia administrativa. Si renuncia a la conferencia informal de segundo nivel con el AHCCCS, Mercy Care lo ayudará a presentar una solicitud de audiencia administrativa al finalizar la conferencia informal con Mercy Care.

Si no se resuelve la apelación durante la segunda conferencia informal con el AHCCCS, recibirá información sobre cómo obtener una audiencia administrativa. La Oficina de Quejas Formales y Apelaciones del AHCCCS maneja las solicitudes de audiencias administrativas una vez concluidas las conferencias informales de segundo nivel.

Si presenta una apelación, continuará recibiendo los servicios que ya estaba recibiendo, a menos que ocurra una de las siguientes situaciones:

- un médico calificado decide que reducir o cancelar los servicios es lo mejor para usted;
- usted acepta por escrito reducir o cancelar los servicios.

Si usted o su representante siguen sin entender la carta con el *Aviso de determinación adversa de beneficios*, tienen el derecho a comunicarse con la Administración Médica del AHCCCS por escrito a **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

#### NOTA AL PIE

<sup>1</sup> Las personas que, según se determine, tienen una enfermedad mental grave no pueden apelar una decisión de denegar, suspender o cancelar servicios que ya no están disponibles debido a una reducción en los fondos estatales.

### Quejas formales de los miembros

Una queja formal del miembro es cualquier expresión de insatisfacción relacionada con la prestación de su cuidado de salud que no se define como una apelación. Una queja formal del miembro también se conoce como una queja. Quizás tenga una inquietud sobre un médico o sienta que el personal del consultorio lo trató mal. Es posible que haya recibido una factura del especialista o que haya tenido dificultades para comunicarse con la compañía de transporte para el traslado a su casa. Es posible que un proveedor no le haya brindado servicios, inclusive servicios para casos de crisis, en tiempo y forma. Una queja formal del miembro podría incluir inquietudes con respecto a la calidad del cuidado médico que recibió. También tiene derecho a presentar una queja si no considera que una carta de *Aviso de determinación adversa de beneficios* haya sido aceptable. Infórmenos si tiene inquietudes como estas o si necesita ayuda con otro problema.

La manera más rápida de presentar una queja formal del miembro es llamando al Departamento del Sistema de Quejas Formales de Mercy Care, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al **602-586-1719** o al **1-866-386-5794** (TTY: 711). También puede comunicarse con Servicios al Cliente si necesita ayuda para presentar su queja formal del miembro, tiene una discapacidad auditiva, necesita un intérprete o quiere recibir la información en un formato o idioma alternativo. Un representante documentará su queja formal. Es importante brindar la mayor cantidad de detalles posible. El representante le explicará el proceso de resolución de quejas formales de los miembros y responderá cualquier otra pregunta que pueda tener. Es posible que también necesitemos llamarlo para brindarle actualizaciones o pedirle más información. Queremos garantizar que reciba el cuidado y los servicios que necesita.

Si prefiere presentar su queja formal del miembro por escrito, envíela a la siguiente dirección:

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

La presentación de una queja formal del miembro no afectará su cuidado de salud futuro ni la disponibilidad de los servicios. Queremos conocer sus inquietudes para poder mejorar los servicios que ofrecemos.

- Si presenta la queja formal del miembro por escrito, le enviaremos una carta en un plazo de 5 días hábiles. A través de la carta, confirmamos que hemos recibido su queja formal del miembro y le explicamos cómo se le notificará la resolución.
- Si su queja formal del miembro comprende inquietudes sobre la calidad del cuidado o el tratamiento médico que recibió, enviaremos el caso a nuestro Departamento de Manejo de Calidad.
- Cuando no podamos resolver su queja formal del miembro de inmediato, se lo informaremos y le explicaremos los siguientes pasos. Durante nuestra investigación de sus inquietudes, trabajaremos con otros departamentos de Mercy Care, así como con sus proveedores del cuidado de la salud.
- Durante nuestra investigación, tal vez necesitemos hablar con usted nuevamente. Es posible que tengamos más preguntas o queramos confirmar que se satisfacen sus necesidades inmediatas.
- Una vez que se complete la revisión de su queja formal del miembro, le notificaremos la resolución.
- Si su queja formal del miembro fue revisada por nuestro Departamento de Manejo de Calidad, recibirá la resolución por escrito.
- Para otros casos, lo llamaremos y le explicaremos la resolución de su queja formal. Si no podemos comunicarnos con usted, le enviaremos la resolución por escrito.
- Nos comprometemos a resolver sus inquietudes lo más pronto posible y no más de 90 días después de la fecha en que presentó su queja formal del miembro.

### **Inquietudes sobre la calidad del cuidado**

Entre las preocupaciones que usted, la persona encargada de tomar decisiones para el cuidado de su salud o su representante designado pueden enviar se encuentran las siguientes:

- a. La imposibilidad de recibir de servicios de cuidado de salud.
- b. Inquietudes sobre la calidad del cuidado recibido.
- c. Problemas con los proveedores del cuidado de la salud.
- d. Problemas con los planes de salud.
- e. Acceso oportuno a los servicios.

Para presentar una preocupación sobre la calidad del cuidado, debe enviarla por correo, teléfono o fax. Utilice la siguiente información de contacto:

Mercy Care  
Grievance System Department  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040  
Teléfono: **602-586-1719** o **1-866-386-5794**  
Fax: **602-351-2300**

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

## Cómo presentar una queja formal del miembro, una apelación o una solicitud de audiencia por servicios para casos de crisis

Los miembros que han recibido servicios para casos de crisis pueden presentar una queja formal del miembro, una apelación o una solicitud de audiencia. Siga los pasos mencionados para los servicios para casos de crisis provistos en el condado de Maricopa.

Si está en otro condado, comuníquese con uno de los siguientes planes de salud con un Acuerdo Regional de Salud Emocional y Psicológica (RBHA):

Área de servicio	Planes de salud con un Acuerdo Regional de Salud Emocional y Psicológica	Tipo de contacto y número de teléfono
Condado de Maricopa	Mercy Care	Teléfono de Servicios al Cliente: <b>602-586-1719</b> o <b>1-866-386-5794</b> (TTY: 711) Línea para casos de crisis: <b>1-844-534-4673</b>
Sur de Arizona	Arizona Complete Health	Teléfono de Servicios al Cliente: <b>1-888-788-4408</b> (TTY: 711) Línea para casos de crisis: <b>1-844-534-4673</b>
Norte de Arizona	Arizona Complete Health	Teléfono de Servicios al Cliente: <b>1-888-788-4408</b> (TTY: 711) Línea para casos de crisis: <b>1-844-534-4673</b>

## Queja formal o solicitud de investigación para miembros con una designación de SMI

Un miembro inscrito en el Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS) con una designación de SMI tiene amplios derechos, que incluyen, entre otros, los siguientes:

- El derecho a no recibir ningún tipo de maltrato o abuso.
- El derecho a recibir un plan de servicios por escrito que puede incluir el manejo de casos, los servicios para casos de crisis, el apoyo de pares, el apoyo familiar, los medicamentos y los servicios ambulatorios o con internación.
- El derecho a aceptar o rechazar el tratamiento, a menos que esté bajo orden judicial o tutela.
- el derecho a revisar los registros médicos, a menos que un médico determine que no es lo mejor para el miembro.

Una queja formal de SMI es una solicitud para investigar si se han violado los derechos de un miembro. Cualquier persona puede presentar esta solicitud, pero debe hacerlo dentro de los 12 meses a partir de la fecha del incidente. Es importante brindar todos los detalles, como los episodios, los nombres de las personas implicadas, los títulos, las agencias y las fechas. También es importante centrarse en los hechos e incluir la resolución que quiere. Puede comunicarse con Mercy Care y plantear verbalmente una queja formal de SMI. Si quiere presentar una queja formal relacionada con una SMI por escrito, envíe su solicitud a Mercy Care a la dirección que aparece en esta sección.

Si necesita ayuda para redactar la queja formal, comuníquese con su proveedor de salud emocional y psicológica o con la Oficina de Derechos Humanos del AHCCCS al **1-800-421-2124**. Si necesita documentos, como registros médicos o planes de servicios individuales, para respaldar su queja formal, tiene derecho a solicitarlos.

El AHCCCS investiga las quejas formales relacionadas con el abuso físico, el abuso sexual o la muerte de una persona. Para presentar una queja formal relacionada con el abuso físico, el abuso sexual o la muerte de una persona, utilice la siguiente información de contacto:

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

Las personas sordas o con problemas de audición pueden llamar al Servicio de Retransmisión de Arizona, al **711** o al **1-800-367-8939**, para obtener ayuda para comunicarse con el AHCCCS.

El AHCCCS o Mercy Care RBHA le enviarán una carta en el plazo de 5 días a partir de la recepción de la forma de queja formal o solicitud de investigación. En ella se le informará de qué manera se manejará su queja formal o solicitud de investigación.

Si se llevará a cabo una investigación, en la carta, se le informará el nombre del investigador. El investigador se comunicará con usted para conocer más acerca de su queja formal o solicitud de investigación. Luego, se comunicará con la persona que usted considera que fue responsable de violar sus derechos. También recopilará cualquier otra información que necesite para determinar si se violaron sus derechos.

En el plazo de 35 días contados desde la designación del investigador, a menos que se haya solicitado una extensión, usted recibirá por escrito una decisión sobre los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones de la investigación. También se le dirá si tiene derecho a apelar la decisión en caso de no estar de acuerdo con las conclusiones de la investigación. En la decisión escrita de los hallazgos, se le indicará cómo presentar una apelación de los hallazgos de Mercy Care RBHA al AHCCCS. Esto se denomina apelación administrativa.

El AHCCCS le enviará una carta con respecto a sus hallazgos. Si usted no está de acuerdo con los hallazgos del AHCCCS relativos a la investigación relacionada con una SMI de Mercy Care RBHA, puede solicitar una audiencia administrativa. En la carta de decisión del AHCCCS, se le informará cómo solicitar una audiencia administrativa.

Si presenta una queja formal o una solicitud de investigación de SMI, no se verá afectada la calidad de su cuidado. Los proveedores de Mercy Care tienen prohibido tomar represalias contra usted por haber presentado una solicitud de investigación de SMI.

El Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona (AHCCCS) se compromete a garantizar la disponibilidad de un cuidado de salud emocional y psicológica de calidad y oportuno. Si continúa teniendo preguntas o dificultades para tener acceso a los servicios, llame al Equipo de Resolución Clínica del AHCCCS, al **602-364-4558** o al **1-800-867-5808**. También puede enviar sus inquietudes sobre la calidad del cuidado por correo electrónico a **CQM@azahcccs.gov**.

En Mercy Care, respetamos las leyes federales y estatales que se aplican según el contrato con el AHCCCS. Entre ellas se incluyen las siguientes:

- El título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según su implementación conforme a la parte 80 del título 45 del Código de Regulaciones Federales (CFR).
- La Ley de Discriminación por Edad de 1975, según su implementación conforme a la parte 91 del título 45 del CFR.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 89

- La Ley de Rehabilitación de 1973 y el título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (sobre actividades y programas educativos).
- Los títulos II y III de la Ley sobre Americanos con Discapacidades, y la sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible.

---

## **Avisos de prácticas de privacidad del plan de salud**

---

La privacidad de la información médica de nuestros miembros es muy importante para nosotros. Queremos que la información de nuestros miembros sea privada y confidencial. Mercy Care implementa políticas para garantizar que sus empleados protejan la información de los miembros. Esta información puede incluir:

- Acceso al transporte.
- Obstáculos para estar saludable.
- Discapacidad.
- Grupo étnico.
- Inseguridad financiera.
- Inseguridad alimentaria.
- Identidad de género.
- Inseguridad de vivienda.
- Seguridad interpersonal.
- Idioma.
- Raza.
- Orientación sexual.
- Otras necesidades sociales.

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA) afecta el cuidado de salud de diferentes formas. Mercy Care debe contar con medidas de seguridad para proteger la información de salud de los miembros. Esto se aplica a todos los proveedores del cuidado de la salud y otras partes interesadas.

Existen leyes que estipulan quién puede acceder a su información médica y de salud emocional y psicológica con o sin su permiso. La información sobre el tratamiento por consumo de sustancias y sobre enfermedades contagiosas (por ejemplo, la información sobre el VIH o sida) no se puede compartir con otras personas sin su permiso por escrito. Puede haber ocasiones en que quiera compartir su información médica o de salud emocional y psicológica con otras agencias o ciertas personas que pueden estar ayudándolo. En estos casos, puede firmar una forma de autorización para la divulgación de información, que establece que sus registros médicos, o ciertas partes limitadas de sus registros médicos, pueden entregarse a las personas o agencias que nombre en la forma. Para obtener más información sobre la forma de autorización para la divulgación de información, comuníquese con Servicios al Cliente al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

La información protegida de salud (PHI) del miembro puede usarse para el tratamiento, el pago, las operaciones del plan de salud y de cualquier manera permitida por la ley. El miembro o el tutor legal deben dar su consentimiento por escrito para que la PHI pueda usarse para fines no relacionados con el cuidado de salud.

Protegemos su información de salud llevando a cabo procedimientos específicos, como los siguientes:

- Administrativos: tenemos reglas que nos indican cómo usar su información de salud, sin importar el formato en el que se encuentre (escrito, oral o electrónico).
- Físicos: Su información médica se guarda y se mantiene en áreas seguras. Protegemos el ingreso a nuestras computadoras y a nuestros edificios. Esto nos ayuda a bloquear el acceso no autorizado.
- Técnicos: el acceso a su información de salud se otorga según las “funciones de las personas”. Esto significa que solo aquellos que necesiten realizar su trabajo y brindarle cuidado podrán acceder a dicha información.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Mercy Care brinda un aviso sobre los derechos y responsabilidades de los miembros respecto al uso, la divulgación y el acceso a la PHI. Se denomina *Aviso de prácticas de privacidad*. Este aviso se envía a los nuevos miembros junto con la tarjeta de identificación de miembro. También puede encontrarlo en nuestro sitio web, [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org), en la sección “Privacy” (Privacidad).

---

## Sus derechos y responsabilidades

---

Como miembro de Mercy Care, usted tiene derechos y responsabilidades. Estos derechos se enumeran a continuación. Es importante que lea y comprenda cada uno de ellos. Si tiene preguntas, puede comunicarse con su administrador de casos.

### Sus derechos como miembro

- Tiene el derecho a ejercer sus derechos. El ejercicio de esos derechos no afectará la prestación de sus servicios.
- Derecho a conocer el nombre de su PCP y el de su administrador de casos.
- Derecho a obtener una copia del *Manual para miembros* de Mercy Care, que incluye una descripción de los servicios cubiertos.
- Derecho a obtener información sobre cómo Mercy Care brinda cuidado fuera del horario de atención y de emergencia.
- Derecho a presentar una queja sobre Mercy Care o sus subcontratistas. Puede presentarla a Mercy Care o al AHCCCS.
- Derecho a solicitar información sobre la estructura y las operaciones de Mercy Care o de sus subcontratistas.
- Derecho a recibir información sobre cómo Mercy Care paga a los proveedores, controla los costos y utiliza los servicios. Esta información incluye si Mercy Care ofrece un plan de incentivos para médicos (PIP) y una descripción de este.
- Derecho a saber si se requiere un reaseguro de exceso de siniestralidad.
- Derecho a conocer los resultados generales de las quejas formales y un resumen de los resultados de las encuestas a los miembros.
- Derecho a conocer sus costos para obtener los servicios o tratamientos que no tienen cobertura de Mercy Care.
- Derecho a recibir información sobre cómo obtener servicios, incluidos los servicios que requieren autorización.
- Derecho a obtener información sobre cómo Mercy Care evalúa las nuevas tecnologías para luego incluirlas como un servicio cubierto.
- Derecho a obtener información sobre los cambios que sufran sus servicios o sobre lo que debe hacer si su PCP abandona Mercy Care.
- Derecho a recibir un trato justo y obtener los servicios cubiertos independientemente de su raza, color, origen étnico, nacionalidad, religión, género, identidad de género, sexo, edad, enfermedad de salud emocional y psicológica, discapacidad intelectual o física, orientación sexual, información genética, solvencia o capacidad para hablar inglés.
- Derecho a obtener información sobre cómo se pueden tomar las decisiones médicas por usted en caso de que no pueda hacerlo usted mismo.

### Confidencialidad y limitaciones de confidencialidad:

- Tiene derecho a la privacidad y confidencialidad de su información de cuidado de salud.
- Tiene derecho a hablar en privado con los profesionales de cuidado de salud.
- En su carta de bienvenida, encontrará una copia del aviso *Derechos de privacidad*, que contiene información sobre cómo Mercy Care utiliza sus registros, incluida información sobre las actividades de su plan de salud y los pagos por servicios. Su información de cuidado de salud será privada y confidencial, y se divulgará solo si usted lo autoriza o si la ley lo permite.

- Tiene derecho a obtener información sobre la privacidad del cuidado de salud. (Consulte la sección “Avisos de prácticas de privacidad del plan de salud”).
- Tiene derecho a obtener información sobre los límites de la confidencialidad. En determinados momentos, no podemos mantener la confidencialidad de la información. La ley no protege la siguiente información:
  - Si comete un delito o amenaza con cometer un delito en el consultorio o la clínica del proveedor o contra cualquier persona que trabaje allí, el proveedor debe llamar a la policía.
  - Si está por lastimar a otra persona, debemos informar a esa persona para que pueda protegerse. También debemos llamar a la policía.
  - Además, debemos denunciar los presuntos casos de abuso infantil a las autoridades locales.
  - Si existe el peligro de que usted se haga daño, debemos tratar de protegerlo. Si esto sucede, es posible que tengamos que hablar con otras personas que formen parte de su vida u otros proveedores de servicios (por ejemplo, hospitales y otros asesores) para protegerlo. Solo compartiremos la información que sea necesaria para mantenerlo a salvo.
- En otros momentos, los proveedores pueden compartir cierta información de salud con familiares y otras personas que se ocupan de su cuidado. Por ejemplo, en los siguientes casos:
  - Si usted acepta verbalmente compartir la información.
  - Si tiene la oportunidad de oponerse a que se comparta la información, pero no lo hace. Por ejemplo, si asiste a una cita con otra persona, el proveedor puede suponer que usted no se opone a compartir información durante esa visita.
  - Si se trata de una emergencia, o no tiene la capacidad de tomar decisiones de cuidado de salud, y el proveedor cree que divulgar información es lo mejor para usted.
  - Si el proveedor cree que usted representa una amenaza grave e inminente para su salud o seguridad, o para la salud y la seguridad de otra persona.
  - Si el proveedor usa la información para notificar a un familiar sobre la ubicación, el estado general o el fallecimiento del miembro.
  - Si el proveedor está respetando otras leyes que requieren compartir la información.
- Con el fin de ayudar a organizar y pagar su cuidado, hay ocasiones en que se comparte su información sin obtener primero su permiso por escrito. En estas ocasiones, se podría compartir información con las siguientes partes:
  - médicos y otras agencias que ofrecen servicios de salud, sociales o de bienestar;
  - su proveedor de cuidado primario;
  - ciertas agencias estatales y escuelas que respetan la ley, implicadas en su cuidado y tratamiento, según sea necesario;
  - miembros del equipo clínico que participa en su cuidado.
- En otras ocasiones, puede ser útil compartir su información de salud emocional y psicológica con otras agencias, como escuelas o agencias estatales. Esto se hace dentro de los límites de las reglamentaciones vigentes. Es posible que se requiera su permiso por escrito antes de compartir su información.
- Tiene derecho a pedir una segunda opinión de un profesional calificado del cuidado de la salud dentro de la red o de un médico que no pertenezca a la red sin costo alguno para usted si no existen otras opciones dentro de la red. Para obtener más información, puede comunicarse con Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).
- Tiene derecho a recibir información sobre las opciones y las alternativas de tratamiento apropiadas para su enfermedad, de una manera que usted sea capaz de comprender. Además, dicha información debe compartirse con usted de una manera que le permita participar en las decisiones sobre su cuidado de salud.
- Tiene derecho a recibir información sobre la declaración de voluntad anticipada.
- Tiene derecho a preparar una declaración de voluntad anticipada y saber cómo se deben tomar las decisiones médicas por usted en caso de que no pueda tomarlas por sí solo.

## Decisiones de tratamiento

- Tiene derecho a aceptar el tratamiento o a rechazarlo, y a elegir otras opciones de tratamiento que estén disponibles para usted.
- Puede obtener información sobre cómo recibir los servicios y autorizaciones de los servicios.
- Puede elegir un PCP de Mercy Care para que planifique su cuidado de salud.
- Puede cambiar de PCP.
- Dentro de los límites de las reglamentaciones vigentes, el personal de Mercy Care puede ayudarle a administrar su cuidado de salud trabajando con usted, con agencias comunitarias y estatales, con escuelas y con su médico.
- Puede solicitarle a su PCP información completa y actualizada sobre su afección y cuidado de salud. Con esta información, usted o su familia podrán entender su afección y así participar en la toma de decisiones sobre su cuidado de salud.
- Tiene derecho a obtener información sobre qué procedimientos médicos se le realizarán y quién los llevará a cabo.
- Tiene derecho a obtener una segunda opinión dentro de la red de Mercy Care. Si no hay cobertura adecuada dentro de la red, puede solicitar una segunda opinión de un médico que no pertenezca a la red de Mercy Care sin ningún costo.
- Puede rechazar el cuidado de un médico al que se lo remitió y solicitar los servicios de otro médico.
- Puede elegir a una persona que lo acompañe en los tratamientos y exámenes.
- Puede solicitar que una mujer realice los exámenes de seno y pelvis.
- Tiene derecho a conocer las opciones de tratamiento o los tipos de cuidado disponibles, así como los beneficios o las desventajas de cada opción. También tiene derecho a que se le presenten las opciones de tratamiento de una forma que pueda entender.
- Tiene derecho a elaborar un plan de contingencia con su agencia de proveedores para decidir sus preferencias, sujeto a una verificación electrónica de visita (EVV), cuando un servicio se brinda tarde, el proveedor se ausenta o la visita de servicio es más corta. Este plan se puede crear para cada servicio que esté sujeto a EVV.
- Puede rechazar tratamientos, servicios y PCP. Tiene derecho a que se le informe lo que puede suceder si no recibe el tratamiento. Su elegibilidad o su cuidado de salud no dependen de su consentimiento para seguir un plan de tratamiento.
- Puede negarse a realizar tareas que le indique un proveedor si no están incluidas en su plan de cuidado.
- Puede rechazar medicamentos o restricciones, excepto cuando su médico crea que estas acciones son necesarias para protegerlos a usted o a otras personas contra algún daño.
- Puede mudarse a un hogar para recibir apoyo y servicios a largo plazo o dejar dicho hogar, ya sea por razones médicas, por su bien o el de los demás, o por falta de pago.

## Normas de los servicios comunitarios y domiciliarios

El objetivo de las normas de los servicios comunitarios y domiciliarios (HCBS) es garantizar que las personas que reciben HCBS se integren en sus comunidades y tengan acceso a todos los beneficios de los entornos residenciales comunitarios.

### Sus derechos en virtud de las normas de servicios comunitarios y domiciliarios

- Mercy Care se esfuerza para asegurarse de que todo el personal y los proveedores trabajen de manera uniforme con un enfoque que se centre en el individuo y que respete y consolide el derecho de los miembros a la elección, la integración y la autonomía.
- Tiene derecho a la privacidad, la dignidad y el respeto, y a ser libre de coerción y restricción.
- Tiene derecho a realizar solicitudes sobre la manera en la que recibe los servicios y apoyos.
- Tiene derecho a residir en el entorno menos restrictivo.
- Tiene derecho a involucrarse y participar activamente en su comunidad.

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

## **Declaraciones de voluntad anticipada**

- Tiene derecho a obtener información sobre la creación de declaraciones de voluntad anticipada, que permiten que otras personas sepan cómo deben tomar las decisiones médicas por usted en caso de que no pueda hacerlo usted mismo.

## **Solicitudes de registros médicos**

- Tiene derecho a solicitar y recibir una copia de sus registros médicos o de revisar sus registros médicos una vez al año sin ningún costo. Es posible que no pueda obtener una copia de los registros médicos si estos incluyen algunos de los siguientes datos: notas de psicoterapia compiladas para utilizar en una acción civil, penal o administrativa; información protegida de salud que esté sujeta a las Enmiendas Federales para el Mejoramiento de Laboratorios Clínicos de 1988; o información protegida de salud que esté exenta según los códigos federales de reglamentación.
- Mercy Care responderá a su solicitud en un plazo de 30 días. En la respuesta, se incluirá una copia del registro solicitado o una carta en la que se indicará el rechazo de la solicitud. En la carta de denegación por escrito, se incluirán los fundamentos de la denegación e información sobre cómo lograr que se revise la decisión.
- Tiene derecho a solicitar que se realice una enmienda en sus registros médicos. Mercy Care puede pedirle que presente esta solicitud por escrito. Si se realiza la enmienda, de manera total o parcial, tomaremos todas las medidas necesarias para hacerla de manera oportuna y le informaremos sobre los cambios que se realicen.
- Mercy Care tiene el derecho a rechazar esta solicitud. Si la solicitud se deniega, de manera total o parcial, Mercy Care le informará el rechazo por escrito en un plazo de 60 días. La denegación escrita incluye el fundamento de la denegación, la notificación de su derecho a presentar una declaración por escrito para expresar su desacuerdo con la denegación e instrucciones sobre cómo presentar la declaración.

## **Planteo de inquietudes**

- Informe a Mercy Care sobre cualquier queja o problema que tenga respecto de sus servicios de cuidado de salud.
- Puede presentar una apelación a Mercy Care y obtener una decisión en un plazo razonable.
- Puede hacer sugerencias a Mercy Care sobre cambios en las políticas y los servicios.
- Tiene derecho a informar sus inquietudes sobre Mercy Care.

## **Derechos personales**

- Si vive en un centro de enfermería o en un entorno residencial alternativo, puede elegir compartir una habitación con su cónyuge cuando sea adecuado.
- Puede permanecer en su hogar si lo decide.
- Puede administrar su propio dinero o elegir a alguien de confianza para que lo administre en su nombre.
- Puede valer sus derechos como ciudadano.
- Puede elegir hablar o no con otras personas.
- Si vive en un centro de enfermería o en un entorno residencial alternativo, puede usar y conservar su propia ropa y sus pertenencias, si hay lugar para ello o si no existe ninguna razón médica que lo impida.
- Tiene derecho a estar libre de cualquier tipo de restricción o reclusión utilizado como medida de coerción, disciplina, represalia o por conveniencia.
- Tiene derecho a recibir información sobre el beneficiario y el plan.

## **Respeto y dignidad**

- Tiene derecho a ser tratado con respeto y con la debida consideración de su dignidad y privacidad.
- Tiene derecho a participar en las decisiones relacionadas con su cuidado de salud, incluido el derecho a rechazar un tratamiento.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

- Puede obtener servicios médicos de calidad que coincidan con sus creencias personales, su enfermedad y su origen, en un idioma que comprenda. Tiene derecho a saber de otros proveedores que hablan otros idiomas distintos del inglés.
- Si no habla inglés, puede obtener servicios de interpretación. Si es sordo o tiene dificultades de audición, puede obtener servicios de lenguaje de señas. Puede solicitar los materiales en otros formatos o idiomas a Servicios al Cliente de Mercy Care.
- Puede obtener materiales en otros formatos (como letra grande o grabación de audio) o en otro idioma.
- Mercy Care le informará por escrito si se reduce, suspende, cancela o deniega alguno de sus servicios de cuidado de salud. Debe seguir las instrucciones que figuran en su carta de notificación.
- La información sobre su tratamiento está disponible para usted de una manera que le sea fácil de comprender, debido a su enfermedad.

### **Servicios de cuidado de emergencia y especializados**

- Puede recibir servicios de cuidado de salud de emergencia sin la aprobación de su PCP o de Mercy Care si tiene una emergencia médica. Puede ir a la sala de emergencias de cualquier hospital o a cualquier otro lugar para recibir cuidado de este tipo.
- Puede recibir servicios de salud emocional y psicológica sin la aprobación de su PCP o de Mercy Care.
- Puede consultar a un especialista si su PCP lo remite.
- Puede rechazar el cuidado de un médico al que se lo remitió y solicitar los servicios de otro médico.
- Además, puede solicitar una segunda opinión de otro médico de Mercy Care.

---

### **Planes de incentivos para médicos**

Mercy Care ofrece pagos de incentivos a organizaciones responsables por el cuidado de la salud y otras organizaciones de proveedores si completan o se prevé que completarán exitosamente los objetivos o medidas acordadas, de acuerdo con la estrategia de métodos de pago alternativos. No refleja el pago por un servicio médico directo a un miembro. El objetivo de estos programas de incentivos es fomentar los resultados de calidad en el cuidado de salud y priorizar el valor por sobre el volumen para lograr un mejor cuidado, gastos más inteligentes y personas más saludables.

---

### **Fraude, malgasto y abuso**

#### **Fraude**

El **fraude** es un acto deshonesto e intencional. Fraude y abuso comprenden el hecho de que usted le preste, venda o dé su tarjeta de identificación de miembro a otra persona, la facturación ilícita de un proveedor o cualquier acción que se realice para estafar al programa del AHCCCS.

#### **Malgasto o abuso**

El **malgasto o el abuso** pueden implicar que los proveedores tomen medidas que den lugar a costos innecesarios para el AHCCCS. Esto incluye brindar servicios médicos que no sean obligatorios. También pueden implicar que el proveedor no cumpla con los estándares de cuidado de salud requeridos. El abuso también puede incluir acciones de los miembros que ocasionen un costo adicional para el AHCCCS.

El **abuso** comprende las prácticas de un proveedor que no concuerden con las buenas prácticas financieras, comerciales o médicas. Esto puede ocasionar un costo innecesario para el Programa de Medicaid. También puede ser abuso la facturación de servicios que no son médicamente necesarios o que no cumplen con las normas reconocidas profesionalmente para el cuidado de salud. Esto también incluye las prácticas de miembros que ocasionan un costo innecesario para el Programa de Medicaid.

Cometer fraude o abuso es ilegal. La Oficina del Inspector General (OIG) del AHCCCS tiene la autoridad de imponer sanciones por fraude, malgasto o abuso. Los beneficios de salud que se le ofrecen se basan en su salud y situación financiera. No debe compartir sus beneficios con otras personas. Si usa los beneficios del AHCCCS de forma indebida, puede perderlos. El AHCCCS puede iniciar acciones legales en su contra. Si cree que una persona, un miembro o un proveedor está usando el programa de forma indebida, comuníquese con Servicios al Cliente o con el AHCCCS.

Estos son algunos ejemplos de fraude, malgasto o abuso por parte del miembro:

- permitir que otra persona utilice su tarjeta de identificación de Mercy Care;
- obtener recetas para medicamentos con la idea de abusar de ellos o de venderlos;
- modificar la información que figura en su tarjeta de identificación de Mercy Care;
- modificar la información de una receta.

Estos son algunos ejemplos de fraude, malgasto o abuso por parte del proveedor:

- Facturar servicios que no se prestaron.
- Solicitar o facturar servicios que no son médicamente necesarios.
- Facturar servicios que no están documentados.

## Informes

Si cree que una persona, un miembro o un proveedor está usando el programa de forma indebida, infórmenos. Puede presentar una denuncia a Mercy Care o al AHCCCS. Puede completar una forma en **[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**. En la sección para miembros del sitio web, seleccione la opción “Fraud & Abuse” (Fraude y abuso). También puede llamar a la línea directa de fraudes de Mercy Care, al **1-800-810-6544**.

Puede completar una forma en el sitio web del AHCCCS, **[www.azahcccs.gov/Fraud/ReportFraud](http://www.azahcccs.gov/Fraud/ReportFraud)**. Puede enviar un correo electrónico a **[AHCCCSFraud@azahcccs.gov](mailto:AHCCCSFraud@azahcccs.gov)**. También puede llamar a la línea de denuncias de fraude del AHCCCS, al **602-417-4045** si está en Arizona o al número gratuito **888-ITS-NOT-OK** u **888-487-6686** si no está en Arizona.

---

## Dejar de fumar

Dejar de consumir tabaco es una de las mejores decisiones que puede tomar por su salud. Con medicamentos y orientación, puede duplicar las posibilidades de dejar de consumir tabaco con éxito. La ayuda y la guía pueden ser en grupos, por teléfono o por mensaje de texto. Y quizá, el médico quiera darle medicamentos. Su médico también puede remitirlo a la Línea de Ayuda para Fumadores en Arizona (ASHLine) a fin de obtener orientación y recursos para ayudarlo a dejar de consumir tabaco. No necesita una remisión para la línea ASHLine. ASHLine también ofrece información para ayudarlo a evitar que usted y sus seres queridos sean fumadores pasivos. Muchas personas han dejado de fumar y de consumir tabaco con los programas ofrecidos por ASHLine. Si quiere obtener más información para ayudar a que usted o algún conocido deje de consumir tabaco, tiene opciones.

1. Llame a Servicios al Cliente de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879 (TTY 711)**.
2. Si usted forma parte del programa de manejo de casos de Mercy Care, hable con su administrador de casos.
3. Hable con su médico.
4. Llame a ASHLine directamente al **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)**. Si habla español, llame al **1-855-DEJELO-YA (1-855-335-3569)**. También puede visitar **<https://www.azdhs.gov/ashline>**.

Aparte de ASHLine, hay otros recursos disponibles. Para obtener más información sobre cómo dejar de consumir tabaco, visite el sitio web de Tobacco Free Arizona, <https://www.azdhs.gov/prevention/chronic-disease/tobacco-free-az/index.php> o llame al **1-800-556-6222**. Tobacco Free Arizona es un programa que difunde los riesgos del consumo de tabaco y los recursos para dejarlo entre los residentes de Arizona.

---

## Decisiones sobre su cuidado de salud

---

### Testamentos vitales y otras instrucciones de cuidado de salud para miembros adultos

Puede llegar un momento en el que no pueda tomar decisiones relacionadas con su cuidado de salud. Si esto sucede, los médicos seguirán sus instrucciones respecto del cuidado de su salud. Las instrucciones de cuidado de salud también se llaman declaraciones de voluntad anticipadas. Son documentos que completa para informar a los médicos qué tipo de cuidado quiere recibir. Protegen su derecho a rechazar el cuidado de salud que no quiera o a solicitar cuidado que sí quiera recibir.

Existen 4 clases de instrucciones anticipadas. Mercy Care le recomienda enfáticamente que complete uno o más de estos documentos. Mercy Care cuenta con políticas escritas para asegurar que se cumplan sus deseos. Le recomendamos pedir ayuda para redactar el testamento vital o las declaraciones para el cuidado de salud. Pídale ayuda a su administrador de casos o médico si no sabe a quién llamar.

Existen 4 clases de declaraciones para el cuidado de salud.

1. **Testamento vital:** Un documento en el que se informa a los médicos qué tipos de servicios usted quiere o no quiere recibir si se enferma y su vida corre riesgo. En su testamento vital, podría informar a los médicos si quiere que lo mantengan con vida, con máquinas o con alimentación a través de sondas, en caso de que no pueda comer o beber por su cuenta.
2. **Poder legal duradero para el cuidado de salud:** Un documento que le permite designar a una persona de su confianza para que tome decisiones de cuidado de salud cuando usted no pueda hacerlo.
3. **Poder legal para el cuidado de salud mental:** En este documento, se designa a una persona para que tome decisiones relacionadas con su salud mental en caso de que usted sea incapaz de hacerlo.
4. **Instrucciones de cuidado de salud antes de ingresar en el hospital:** En este documento, se establece su voluntad de no recibir determinado cuidado de emergencia para salvarle la vida fuera del ámbito hospitalario o en la sala de emergencias de un hospital. Debe completar una forma especial de color naranja.

### Cómo legalizar su declaración de voluntad anticipada

Para el poder legal para el cuidado de salud, debe elegir a alguien de confianza para que sea su agente, que es la persona que tomará las decisiones sobre su cuidado de salud en caso de que usted no pueda hacerlo. Puede ser un familiar o un amigo cercano. Para legalizar su declaración de voluntad anticipada, debe realizar lo siguiente:

1. Firmar y ponerle fecha frente a otra persona, que también debe firmarlo. Dicha persona no debe presentar las siguientes características:
  - Estar emparentada con usted por sangre, matrimonio o adopción.
  - Tener derecho a recibir sus bienes personales y privados.
  - Ser designada como su agente.
  - Participar en el pago de su cuidado de salud.

**O**

2. Firmar y poner la fecha delante de un notario público. El notario público no puede ser su agente ni estar involucrado en el pago de su cuidado de salud.

Si se encuentra demasiado enfermo como para firmar el poder legal para el cuidado de salud, otra persona puede hacerlo por usted.

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

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 97

## Qué hacer después de completar la declaración de voluntad anticipada

- Guarde los papeles originales firmados en un lugar seguro.
- Entregue copias de los documentos firmados a su administrador de casos, sus médicos, al hospital y a otras personas que participen en su cuidado de salud. Hable con estas personas sobre sus deseos relacionados con el cuidado de salud.
- Si quiere modificar sus documentos después de haberlos firmado, debe completar nuevos documentos. Debe asegurarse de darles una copia del nuevo documento a todas las personas que ya tengan una copia del documento anterior.
- Tenga en cuenta que sus declaraciones pueden no aplicarse en caso de una emergencia médica.
- También puede archivar sus declaraciones de voluntad anticipada en el Registro de Arizona, en [www.azsos.gov/services/advance-directives](http://www.azsos.gov/services/advance-directives).

---

## Asistente de salud de Mercy Care

---

### Esta herramienta ofrece todos estos beneficios a los miembros:

- Un plan de actividades de salud personalizado.
- Recompensas e incentivos (para programas aplicables).
- Acceso a información educativa
- La capacidad de completar la evaluación de riesgos de salud (HRA) de manera digital.
- Encuestas digitales para brindar información a Mercy Care sobre su experiencia con los servicios y los proveedores de cuidado de salud.
- Rastreadores de salud (nutrición, peso, presión sanguínea y actividad).
- Mensajes seguros con el plan de salud.

Para acceder al Asistente de salud de Mercy Care, visite <https://mercycahealthassistant.healthmine.com> o escanee el código QR.



---

## Preguntas frecuentes

---

### **P. ¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta de identificación de miembro o si no la recibo?**

R. Llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY 711). También puede solicitar el reemplazo de su tarjeta de identificación de Mercy Care a través del portal para miembros o de la aplicación móvil de Mercy Care. Para iniciar sesión en el portal, ingrese en **www.MercyCareAZ.org** y luego seleccione **“Mercy Care Web Portal”** (Portal web de Mercy Care) en la parte superior de la página. Puede descargar la aplicación de Mercy Care en las tiendas de aplicaciones de Apple y Android. Inicie sesión en el portal o en la aplicación y haga clic en **“My ID Card”** (Mi tarjeta de identificación).

### **P. ¿Cómo sabré el nombre de mi PCP?**

R. Mercy Care le envía una carta de bienvenida. En esta carta de bienvenida, se incluyen el nombre y el número de teléfono de su PCP.

### **P. ¿Puedo cambiar de PCP?**

R. Sí. Llame a Servicios al Cliente de Mercy Care, al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711).

**P. ¿Cómo puedo consultar el estado de mi autorización?**

R. Para consultar el estado de forma rápida y sencilla, mire sus registros personales en nuestro portal web seguro. Vaya a [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org) y haga clic en **“Mercy Care Web Portal”** (Portal web de Mercy Care) en la parte superior de la página. Además, su PCP llamará a Mercy Care para corroborar el estado de sus autorizaciones. Su PCP le informará el estado.

**P. ¿Cómo puedo averiguar los servicios que están cubiertos?**

R. En este manual, se explican los servicios que están cubiertos y los que no lo están. Busque en la sección que corresponda a su caso. También puede preguntarle a su médico o llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care. Puede encontrar más información sobre los servicios cubiertos y no cubiertos en nuestro sitio web, [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org).

**P. ¿Qué debo hacer si recibo una factura?**

R. Si recibe una factura, llame al proveedor del cuidado de la salud y bríndele su información de Mercy Care. Si continúa enviándole facturas, comuníquese con Servicios al Cliente de Mercy Care para solicitar ayuda.

**P. Necesito ayuda para viajar a ver a mi médico. ¿Qué puedo hacer?**

R. Primero, pregunte a sus vecinos, amigos o familiares si pueden llevarlo. Si no consigue a nadie que lo lleve, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care al menos 3 días antes de la consulta. Si necesita recibir cuidado de urgencia, puede llamar a Servicios al Cliente el mismo día para coordinar el traslado. **Recuerde: Hay una espera de 3 horas para traslados en el mismo día.** Servicios al Cliente está disponible de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. a través del **602-263-3000** o del **1-800-624-3879 (TTY: 711)**.

**P. ¿Qué hospitales puedo usar?**

R. Puede encontrar una lista de hospitales de la red en el *Directorio de proveedores* de Mercy Care. También puede realizar búsquedas en el directorio de proveedores en el sitio web de Mercy Care, [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org). Seleccione **“Find a Provider”** (Buscar un proveedor) y luego realice búsquedas por proveedor o por hospital. Puede acudir a cualquier hospital para recibir cuidado de emergencia. Puede recibir servicios de cuidado de salud de emergencia sin la aprobación de su PCP o de Mercy Care si tiene una emergencia médica. Puede ir a cualquier sala de emergencias o a cualquier otro lugar para recibir cuidado de emergencia.

**P. ¿Qué es una emergencia?**

R. Una emergencia es una enfermedad que podría causar graves problemas de salud o incluso la muerte si no se trata de inmediato.

**P. ¿Tiene Mercy Care centros de cuidado de urgencia?**

R. Sí. Puede buscar un centro de cuidado de urgencia en el directorio de proveedores en el sitio web de Mercy Care, [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org). Seleccione **“Find a Provider”** (Buscar un proveedor) y luego haga clic en **“Mercy Care /Mercy Care Long Term Care”** (Mercy Care/Cuidado a largo plazo de Mercy Care). En el menú desplegable, seleccione **“Mercy Care Long Term Care”** (Cuidado a largo plazo de Mercy Care); luego ingrese la ciudad, el estado y el código postal, y seleccione **“Urgent Care Facility”** (Centro de cuidado de urgencia) en **“Specialty”** (Especialidad).

## Recursos comunitarios

Existen organizaciones locales y nacionales que proporcionan recursos para personas con necesidades de salud emocional y psicológica, además de sus familiares y cuidadores. También hay recursos que se centran en cuidar a los niños y en ayudar a las miembros durante el embarazo. Puede comunicarse directamente con estos programas y recursos comunitarios. Por ejemplo:

### **2-1-1 Arizona: Información comunitaria y servicios de remisión**

Se trata de un centro de atención telefónica que puede ayudarle a encontrar varios servicios comunitarios, entre ellos, bancos de alimentos, vestimenta, refugios, ayuda para pagar la renta y los servicios públicos, cuidado de salud, salud durante el embarazo, ayuda si usted u otra persona están en problemas, grupos de apoyo, asesoramiento, ayuda con problemas relacionados con las drogas o el alcohol, ayuda financiera, capacitación laboral, programas de educación, cuidado diurno para adultos, Meals on Wheels, cuidado temporal para el descanso de la familia, cuidado de salud en el hogar, transporte, servicios de ayuda en el hogar, cuidado infantil, programas extraescolares, ayuda familiar, campamentos de verano y programas de juego, asesoramiento, ayuda con el aprendizaje y servicios de protección.

**Marque 2-1-1.**

**<https://211arizona.org/>**

### **Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud del Estado de Arizona**

El Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud del Estado de Arizona (AHCCCS) es el Programa Medicaid de Arizona. El AHCCCS supervisa los planes de salud contratados en la prestación del cuidado de salud a personas y familias que califican para Medicaid y otros programas de asistencia médica.

#### **AHCCCS**

801 E. Jefferson St.

Phoenix, AZ 85034

**602-417-4000**

**<https://azahcccs.gov/>**

#### **Health-e-Arizona PLUS**

Health-e-Arizona es un sitio web seguro y fácil de usar, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Le permite solicitar los beneficios del AHCCCS, KidsCare, asistencia nutricional y asistencia en efectivo, y comunicarse con el Mercado Federal de Seguros. En Health-e-Arizona las personas y las familias pueden solicitar y volver a solicitar beneficios, así como informar cambios y presentar solicitudes o documentos al AHCCCS y DES.

**1-855-432-7587**

**[www.healthearizonaplus.gov](http://www.healthearizonaplus.gov)**

### **Affirm (antes Arizona Family Health Partnership)**

Este programa con financiación federal ofrece planificación familiar, servicios de salud para mujeres y educación para residentes de Arizona, independientemente de su capacidad de pago. Llame o visite su sitio web para encontrar un centro de salud calificado cerca de usted.

**<https://www.affirmaz.org/>**

### **Alzheimer's Association, Delegación del Desierto del Suroeste**

Alzheimer's Association es la organización de voluntarios líder en el cuidado, el apoyo y la investigación del alzhéimer. Entre los recursos ofrecidos, se encuentran la búsqueda de cuidado, una línea de ayuda, una biblioteca, talleres, grupos de apoyo y consejos para cuidadores.

**<https://www.alz.org/dsw>**

Línea de ayuda (las 24 horas del día, los 7 días de la semana): **1-800-272-3900**

1028 E. McDowell Rd.

Phoenix, AZ 85006

**602-528-0545 o 1-800-272-3900**

### **Asociación Americana de la Diabetes**

2451 Crystal Dr., Ste. 900

Arlington, Virginia 22202

**1-800-342-2383**

**[www.diabetes.org](http://www.diabetes.org)**

### **Agencia de Servicios para Personas Mayores local**

Línea de ayuda para personas mayores las 24 horas: **602-264-HELP (4357)**

#### **Condado de Maricopa: región 1**

1366 E. Thomas Rd., Ste. 108

Phoenix, AZ 85014

**602-264-2255 o 1-888-264-2258**

**[www.aaaphx.org](http://www.aaaphx.org)**

#### **Condado de Pima: región 2**

Pima Council On Aging (PCOA)

8467 E. Broadway Blvd.

Tucson, AZ 85710

**<http://www.pcoa.org/>**

**520-790-7262**

#### **Condados de Coconino y Apache: región 3**

323 N. San Francisco St., Ste. 200

Flagstaff, AZ 86001

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

**928-774-1895 o 1-877-521-3500**

#### **Condados de La Paz y Yuma: región 4**

1235 S. Redondo Center Dr.

Yuma, AZ 85365

**<https://www.wacog.com/>**

**928-782-1886 o 1-800-782-1886**

**Mohave: región 4**

208 N. 4th St.

Kingman, AZ 86401

<https://www.wacog.com/>

**928-753-6247**

**Condados de Pinal y Gila: región 5**

8969 W. McCartney Rd.

Casa Grande, AZ 85194

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

**1-800-293-9393**

**Condados de Cochise, Graham, Greenlee y Santa Cruz: región 6**

300 Collins Rd.

Bisbee, AZ 85603

[www.seago.org](http://www.seago.org)

**520-432-2528**

**Nación Navajo: región 7**

1800 W. Deuce of Clubs, Ste. 220

Show Low, AZ 85901

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

**928-774-1895**

**Yavapai**

544 S. 6th St., Ste. 104

Cottonwood, AZ 86326

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

**928-239-7435**

**Yavapai**

3130 Robert Rd., Ste. 1

Prescott Valley, AZ 86314

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

**928-227-0142**

**1-800-552-9257**

**Consejo Intertribal de Arizona: región 8**

2214 N. Central Ave.

Phoenix, AZ 85004

[http://itcaonline.com/?page\\_id=793](http://itcaonline.com/?page_id=793)

**602-258-4822**

**Coalición para Familias Militares de Arizona (Arizona Coalition for Military Families)**

2929 N. Central Ave., Ste. 1550

Phoenix, AZ 85012

**602-753-8802**

[www.Arizonacoalition.org](http://www.Arizonacoalition.org)

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

## **Arizona Department of Health Services (ADHS)**

150 N. 18th Ave., Ste. 310

Phoenix, AZ 85007

**602-542-1025** o **1-800-252-5942**

**[www.azdhs.gov/index.php](http://www.azdhs.gov/index.php)**

## **Departamento de Seguridad Económica de Arizona**

El Departamento de Seguridad Económica de Arizona puede ayudarle a identificar sus necesidades y a ponerse en contacto con una agencia que pueda responder sus preguntas. Es el nexo que le permite realizar distintas tareas, como revisar los beneficios de Medicare o Medicaid, leer sobre las novedades en el cuidado de salud y buscar oportunidades de trabajo, información sobre el cuidado temporal para el descanso de la familia, opciones de vivienda y más.

**<https://des.az.gov>**

Seguro por desempleo: **1-877-600-2722**

Asistencia médica, nutricional y de dinero en efectivo: **1-855-432-7587**

## **Línea Directa de Embarazo y Lactancia las 24 horas del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS)**

**1-800-833-4642**

**<https://www.azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/index.php>**

## **Disability Benefits 101 de Arizona**

Se trata de un recurso de planificación de beneficios en línea que ofrece herramientas e información sobre cobertura de salud, beneficios y empleo.

**1-866-304-WORK (9675)**

**[www.az.db101.org](http://www.az.db101.org)**

## **ARIZONA@WORK**

ARIZONA@WORK brinda soluciones integrales, tanto a nivel local como estatal, para quienes buscan trabajo y para los empleadores.

**<https://arizonaatwork.com>**

## **Línea de Arizona para asistencia y remisión por consumo de opioides (OAR)**

Una línea directa, gratuita y confidencial que ofrece asesoramiento, recursos y remisiones, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cuenta con expertos médicos locales de los centros de información sobre intoxicación y medicamentos de Banner y Arizona, que ofrecen información valiosa sobre opioides a los proveedores, los pacientes o sus familiares.

**1-888-688-4222**

**<https://www.azdhs.gov/oarline>**

## **Centro de Información sobre Intoxicación y Medicamentos de Arizona**

Gratuito, confidencial y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**1-800-222-1222**

**<http://www.azpoison.com/>**

## **Arizona Self Help**

Acceso en línea a 40 programas de servicios humanos y de salud diferentes.

**[www.arizonaselfhelp.org](http://www.arizonaselfhelp.org)**

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 103

### **Arizona Suicide Prevention Coalition**

4612 N. 12th St, Phoenix, AZ 85014

**602-248-8336**

Si necesita ayuda inmediata dentro de Arizona, llame a EMPACT al **480-784-1500** o **866-205-5229**.

Los adolescentes pueden llamar a Teen Lifeline al **602-248-TEEN (8336)** o al **1-800-248-TEEN (8336)**.

**[www.azspc.org](http://www.azspc.org)**

### **Arizona Youth Partnership**

Aporta una base sólida para los jóvenes y las familias mediante la asociación con las comunidades de Arizona. Ofrecen servicios para jóvenes, programas de prevención y educación sobre el cuidado de la salud, en relación con temas tales como abuso de sustancias, personas sin hogar, tráfico de personas, bienestar de salud mental, embarazo en adolescentes y dinámicas familiares desafiantes.

**<https://azyp.org/programs>**

**1-877-882-2881**

### **AZ Links**

AZ Links es el sitio web del Consorcio de Recursos para Personas Mayores y con Discapacidades de Arizona (ADRC). AZ Links ayuda a los adultos mayores, las personas con discapacidades, los cuidadores y los familiares a localizar recursos y servicios.

**[www.AzLinks.gov](http://www.AzLinks.gov)**

### **Child and Family Resources**

Es un programa que ofrece educación y recursos para padres, cuidadores y niños.

**<https://www.childfamilyresources.org/contact-us/>**

**1-888-241-5002**

Los programas incluyen los siguientes:

- Recursos y Remisiones para el Cuidado Infantil (Child Care Resource & Referral), una agencia con la que pueden comunicarse los padres para obtener una lista de centros de cuidado infantil.
- Healthy Families y Parents as Teachers, que brindan apoyo en el hogar para familias que tienen bebés recién nacidos y niños pequeños.

288 N. Ironwood Drive, Ste. 104

Apache Junction, AZ 85120

**480-983-7028**

1355 Ramar Rd., Ste. 8

Bullhead City, AZ 86442

**928-753-4410**

1115 E. Florence Blvd., Ste. M

Casa Grande, AZ 85122

**520-518-5292**

1151 16th Street

Douglas, AZ 85607

**520-368-6122**

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

2708 N. 4th St., Ste. C1  
Flagstaff, AZ 86004  
**928-714-1716**

625 E. Beale St.  
Kingman, AZ 86401  
**928-753-4410**

116 S. Lake Havasu Ave., Ste. 104  
Lake Havasu City, AZ 86403  
**928-753-4410, ext. 21**

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  
**928-783-4003 o 800-929-8194**

### **Child Care Resource and Referral**

Programa estatal que ayuda a las familias a encontrar cuidado infantil.

**1-800-308-9000**

**<https://www.azccrr.com>**

### **CHR Recovery Center**

CHR Recovery Center es una agencia sin fines de lucro de servicios comunitarios orientada a adultos con problemas de salud emocional y psicológica. Brinda servicios de apoyo en la recuperación a través de clases, grupos, eventos y asistencia personalizada por parte de especialistas certificados en el estado en apoyo entre pares. El foco principal es el empoderamiento, la educación y el empleo.

**602-246-7607**

**<https://azchr.org/>**

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000 o 1-800-624-3879 (TTY/TDD 711)**, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 105

## **Puntos de acceso al ingreso coordinado**

El ingreso coordinado es un proceso establecido por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) de los EE. UU. a fin de conectar a personas y familias sin hogar con recursos comunitarios de servicios y viviendas. En los lugares enumerados a continuación, las personas o familias se clasifican, evalúan y colocan en una lista de posibles remisiones a uno de estos recursos de viviendas comunitarios según la prioridad y la disponibilidad. Tenga en cuenta que los procesos y los recursos pueden diferir según la región de acceso.

### **Condado de Gila**

#### **Gila County Community Action Program**

**<https://www.gilacountyaz.gov>**

**928-425-7631**

5515 S. Apache Ave., Ste. 200  
Globe, AZ 85501

514 S. Beeline Hwy.  
Payson, AZ 85541

### **Condado de Maricopa**

#### **Centro de Bienvenida Brian Garcia en Human Services Campus (para personas solteras)**

**602-229-5155**

206 S. 12th Ave.,  
Phoenix, AZ 85007

#### **Recursos para la Juventud (Youth Resources; de 18 a 24 años de edad)**

**602-271-9904**

215 E University Dr.  
Tempe, AZ 85281

#### **Family Housing Hub (solo para familias)**

**602-595-8700**

3307 E. Van Buren St., #108  
Phoenix, AZ 85008

#### **Centro de Remisiones y Recursos Comunitarios (CRRC) del Departamento de Asuntos de Veteranos**

**602-248-6040**

1500 E. Thomas Rd., Ste. 106  
Phoenix, AZ 85014

### **Condado de Pima**

#### **Ejército de Salvación (solo por teléfono)**

**520-622-5411**

1002 N. Main Ave.  
Tucson, AZ 85705

**Primavera Foundation, centro social para la intervención y prevención de la falta de hogar**

**520-308-3079**

702 S. 6th Ave.  
Tucson, AZ 85701

**Our Family Services (solo por teléfono)**

**520-323-1708**

2590 N. Alvernon Way  
Tucson, AZ 85712

**La Frontera (solo presencial)**

**520-882-8422**

4554 S Palo Verde Rd.  
Tucson, AZ 85713

**OPCS (solo por teléfono)**

**520-546-0122**

4501 E. 5th Street  
Tucson, AZ 85711

**Condado de Pinal**

**Community Action Human Resources Agency**

**520-466-1112**

109 N Sunshine Blvd.  
Eloy, AZ 85131

**National Community Health Partners (NCHP)**

**520-876-0699**

**CG Helps**

**520-483-0010**

350 E. 6th St.  
Casa Grande, AZ 85122

**Aplicación Count the Kicks**

Una aplicación gratuita disponible para personas que cursan el tercer trimestre de embarazo. La aplicación ayuda a los futuros padres a aprender sobre la importancia de registrar los movimientos fetales. El registro de estos movimientos, sumado a las visitas prenatales frecuentes, ayuda a controlar el bienestar del bebé. Descargue la aplicación desde <https://countthekicks.org>.

**Programa de desecho de medicamentos Dump the Drugs**

Encuentre los lugares donde están los buzones para desechar los medicamentos con receta que no utilizó o que no quiere. Esta aplicación permite ver todos los puntos de desecho en Arizona y que el usuario ingrese su dirección para obtener las direcciones de las ubicaciones más cercanas.

Información general y pública: **602-542-1025**

<https://azdhs.gov/gis/dump-the-drugs-az>

## **Refugios para emergencias**

Llame al 211 de Arizona para obtener información sobre los refugios para emergencias.

2-1-1

<https://211arizona.org/>

## **Subsidio para la vivienda o recursos para una vivienda económica**

Esta lista no es exhaustiva. Trabaje con su administrador de casos para analizar posibles opciones de vivienda comunitaria.

### **Housing Search Arizona, Departamento de Vivienda de Arizona**

877-428-8844

<https://housingsearch.az.gov/>

### **Arizona Behavioral Health Corporation (Programa de Vivienda de AHCCCS [AHP])**

602-712-9200

[www.azabc.org](http://www.azabc.org)

### **Chicanos Por La Causa**

602-257-0700

<https://www.cplc.org/housing/housing.php>

### **Autoridad de Vivienda de la ciudad de Chandler**

480-782-3200

<https://www.chandleraz.gov/residents/neighborhood-resources/housing-and-redevelopment>

### **Autoridad de Vivienda de la ciudad de Glendale**

480-782-3200

[www.glendaleaz.com/housing](http://www.glendaleaz.com/housing)

### **Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Mesa**

480-644-3536

<https://www.mesaaz.gov/residents/housing>

### **Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Phoenix**

602-534-1974

<https://www.phoenix.gov/housing>

### **Vivienda para personas mayores (Ciudad de Phoenix)**

602-534-1974

<https://www.phoenix.gov/housing/findingaffordablerental/seniors>

### **Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Scottsdale**

480-312-7717

<https://www.scottsdaleaz.gov/human-services>

### **Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Tempe**

480-350-8950

<https://www.tempe.gov/government/human-services/housing-services>

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

**Community Bridges**

**831-688-8840**

**<https://communitybridgesaz.org/providers-referrals/housing/>**

**COPA Health**

**480-969-3800**

**<https://copahealth.org/>**

**Programas del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. de Arizona**

**1-800-955-2232 (TTY 711 o 1-800-877-8339)**

**[www.hud.gov/states/arizona](http://www.hud.gov/states/arizona)**

**Autoridad de Vivienda del condado de Gila**

**928-425-7631**

**[https://www.gilacountyaz.gov/government/community/housing\\_services/index.php](https://www.gilacountyaz.gov/government/community/housing_services/index.php)**

**Hom Inc.**

**602-265-4640**

**<https://www.hominc.com/ahcccs-housing-program/>**

**Autoridad de Vivienda del condado de Maricopa**

**602-744-4500**

**[www.maricopahousing.org](http://www.maricopahousing.org)**

**Lifewell Behavioral Wellness**

**602-808-2800**

**[www.lifewell.us/our-services/housing/](http://www.lifewell.us/our-services/housing/)**

**Native American Connections**

**602-254-3247**

**<https://www.nativeconnections.org/>**

**Autoridad de Vivienda del condado de Pima**

**520-724-9999**

**<https://www.pima.gov/2030/Housing-Resource-Assistance>**

**Autoridad de Vivienda del condado de Pinal**

**520-866-7201**

**<https://www.pinal.gov/584/Housing-Authority>**

**Resilient Health**

**602-995-1767**

**<https://www.resilienthealthaz.org>**

**Southwest Behavioral and Health Services**

**602-265-8338**

**<http://www.sbhservices.org/housing>**

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

## **Autoridad de Vivienda de Tucson**

**520-791-4171**

**<https://www.tucsonaz.gov/Departments/Housing-and-Community-Development>**

### **Información para cuidadores**

Línea de ayuda para personas mayores las 24 horas:

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

### **La Frontera, EMPACT**

Servicios de salud emocional y psicológica para niños, adultos y familias. Ofrecen servicios con internación y ambulatorios. Estos incluyen asesoramiento, servicios psiquiátricos, tratamiento por consumo de sustancias, recuperación después de un trauma, intervención en caso de crisis, servicios de apoyo y servicios para adultos con una designación de SMI.

**[www.lafrontera-empact.org](http://www.lafrontera-empact.org)**

#### **Glendale**

4425 W. Olive Rd., Ste. 194

Glendale, AZ 85302

**480-784-1514**

#### **Maricopa**

21476 N. John Wayne Parkway, Ste. C101

Maricopa, AZ 85139

**480-784-1514 o 520-316-6068**

#### **Tempe**

618 S. Madison Dr.

Tempe, AZ 85281

**480-784-1514**

Si desea obtener más información sobre estos recursos, incluidas todas las opciones de colocación residencial dentro del área geográfica de servicio disponibles en su comunidad, comuníquese con Mercy Care al **602-586-1841** o **1-800-564 5465** (TTY 711).

### **Programa de Salud para Madres e Hijos y EPSDT: Visitas al hogar**

#### **Programa Lead Safe Phoenix del condado de Maricopa**

Este programa brinda visitas al hogar, como así también educación y servicios a la comunidad, a las personas que viven en la ciudad de Phoenix. No tiene que pagar ningún costo para participar, pero sí debe cumplir con ciertos requisitos. Visite el sitio web para conocerlos. Los visitantes domiciliarios harán análisis de plomo en sangre a los niños menores de 6 años, revisarán el hogar para detectar plomo, le brindarán información sobre la intoxicación por plomo y lo remitirán a recursos comunitarios cuando sea necesario.

**602-525-3162**

**<https://www.maricopa.gov/1853/Lead-Poisoning-Prevention>**

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

### **Parents Partners Plus**

Es una red de programas de apoyo mediante visitas al hogar. Ofrecen apoyo personalizado respecto a las experiencias diarias de crianza y el bienestar familiar. Si tiene preguntas, inquietudes o necesidades relativas a la lactancia materna, la lucha contra la depresión posparto, la crianza de los hijos o la transición a la vida como padre, sus representantes pueden conectarlo con recursos clave.

**602-633-0732**

**<https://parentpartnersplus.com/>**

### **Healthy Families de Southwest Human Development**

Healthy Families es un programa gratuito que trabaja con las familias desde la concepción hasta los primeros 5 años de vida del niño. El objetivo es ayudarles a convertirse en los mejores padres que puedan ser. Un visitador domiciliario se acerca al hogar de la familia para brindar apoyo e información sobre cómo ser grandes padres para el niño.

**877-705-KIDS**

**<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/healthy-families/>**

### **Strong Families AZ**

Strong Families AZ es una red de programas gratuitos de visitas al hogar que ayudan a las familias a criar niños saludables y preparados para un buen desempeño en la escuela y en la vida. Los programas se centran en embarazadas y familias con niños desde el nacimiento hasta los 5 años de edad. A continuación se enumeran algunos programas de visitas al hogar que están disponibles para usted.

**<https://strongfamiliesaz.com/>**

#### **Arizona Health Start**

Para las mujeres embarazadas o que tienen un hijo menor de 2 años de edad. Si está embarazada o es una madre que está atravesando ciertas dificultades, es importante saber que alguien puede ayudarla. Arizona Health Start está aquí para asistirle. Nuestros visitadores domiciliarios pueden conectarla con diversas organizaciones comunitarias que brindan cuidado de salud, educación, recursos para padres y asistencia con solicitudes para otros programas. Los conoceremos a usted y a su familia para poder ayudarla a obtener los recursos que necesita. Entendemos su cultura, porque vivimos en su comunidad. También entendemos por lo que está pasando, porque hemos ayudado a familias como la suya.

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

#### **Family Spirit**

Para familias nativas estadounidenses con niños menores de 3 años de edad. El programa Family Spirit es una intervención de visitas al hogar adaptada culturalmente, realizada por paraprofesionales nativos estadounidenses como una estrategia central para apoyar a los padres nativos jóvenes desde el embarazo hasta los 3 años después del parto. Los padres adquieren conocimientos y habilidades para lograr el desarrollo óptimo de sus hijos en edad preescolar en los ámbitos físico, cognitivo, socioemocional, de aprendizaje de idiomas y de autoayuda.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/family-spirit-home-visiting-program>**

#### **Healthy Families Arizona**

Healthy Families Arizona es un programa gratuito que ayuda a las mujeres embarazadas, como así también a las madres y a los padres para que puedan ser su mejor versión. El programa está disponible hasta que el niño cumple 2 años. Un visitador domiciliario lo conocerá y lo conectará con servicios según su situación específica. Quienes están por tener un bebé pueden sentirse abrumados. Es importante saber que está bien pedir ayuda. Para iniciar los servicios, comuníquese directamente con cualquiera de los proveedores de servicios que atienden en el área donde reside.

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

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

### **Programa de Cuidados Perinatales de Alto Riesgo/Cuidados Intensivos para Recién Nacidos**

Para familias con recién nacidos que han estado en cuidados intensivos. El Programa de Cuidados Perinatales de Alto Riesgo/Cuidados Intensivos para Recién Nacidos (HRPP/NICP) es un sistema integral de servicios de alcance estatal dedicado a reducir la mortalidad materna e infantil. El programa ofrece una red de seguridad para las familias de Arizona, para garantizar el nivel de cuidado más adecuado en torno al nacimiento, así como la identificación temprana y el apoyo oportuno para las necesidades de desarrollo del niño.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/high-risk-perinatal-programnewborn-intensive-care-program>**

### **Nurse-Family Partnership**

Para madres primerizas con menos de 28 semanas de gestación. Los niños no vienen con una manual de instrucciones. Es normal que las madres primerizas enfrenten desafíos y dudas. En momentos como estos, hay personas disponibles que pueden ayudarla. Nurse-Family Partnership es un programa comunitario de cuidado de salud que la conectará con un enfermero que la visitará en su hogar. Con las visitas, aprenderá a darle el mejor cuidado posible a su hijo.

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

#### **Nurse-Family Partnership, norte y oeste de Phoenix, condado de Maricopa**

2850 N. 24th St.

Phoenix, AZ 85008

**602-633-0732**

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

#### **Nurse-Family Partnership, este y sur de Phoenix, condado de Maricopa**

4041 N. Central Ave., Suite 700

Phoenix, AZ 85012

**602-633-0732**

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

#### **Nurse-Family Partnership, Casa de los Niños, condado de Pima**

1101 N. 5th Ave

Tucson, AZ 85705

**520-724-9721**

**<https://casadelosninos.org/>**

#### **Nurse-Family Partnership, Easter Seals Blake Foundation**

##### **Condados de Graham, Gila, Pima y Yuma**

7750 E. Broadway Blvd., Suite A200

Tucson, AZ 85710

**520-247-3275**

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

#### **Yavapai County Community Health Services**

1090 Commerce Dr.

Prescott, AZ 86305

**928-442-5478**

## **Yavapai County Community Health Services**

Verde Valley, AZ 86326

**928-634-6851**

### **Parents as Teachers**

Para familias con un niño en camino o un niño menor de 5 años de edad. Sus hijos tienen mucho potencial. Como padre o madre, tiene la oportunidad única de ser su primer maestro. Esto se debe a que la mayor parte del desarrollo cerebral ocurre en los primeros años de vida, y usted puede marcar la diferencia. En Parents as Teachers le mostrarán cómo hacerlo. Nuestros visitantes domiciliarios le brindarán los recursos apropiados para la etapa de desarrollo de su hijo. A través de Parents as Teachers, establecerá una relación más sólida con su hijo y lo ayudará a prepararse para el buen desempeño académico.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/parents-as-teachers>**

### **SafeCare**

Para familias con un niño menor de 5 años de edad. Permita que los visitantes domiciliarios profesionales y altamente capacitados le brinden apoyo a usted y a su familia en el camino hacia el éxito. A través del modelo SafeCare reconocido a nivel nacional, recibirá visitas semanales que se dividen en áreas centrales: interacción entre padres e hijos, salud y seguridad en el hogar. En cada área o módulo central, adquirirá y afianzará sus habilidades a través de una variedad de sesiones interactivas.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/safecare>**

## **Programa de Salud para Madres e Hijos y EPSDT: Recursos adicionales**

### **Affirm (antes Arizona Family Health Partnership)**

Este programa con financiación federal ofrece planificación familiar, servicios de salud para mujeres y educación para residentes de Arizona, independientemente de su capacidad de pago. Llame o visite su sitio web para encontrar un centro de salud calificado cerca de usted.

**602-258-5777**

**<https://www.affirmaz.org/>**

### **Arizona's Chapter, Postpartum Support International**

Ofrece apoyo a las familias que están atravesando depresión posparto, ansiedad posparto y otros trastornos del estado de ánimo asociados con el embarazo y el posparto. Es una línea de ayuda voluntaria y de apoyo de pares, útil para las familias que están atravesando un posparto.

Llame o envíe un mensaje de texto las 24 horas del día, los 7 días de la semana,

al **1-833-TLC-MAMA (1-833-852-6262)**

**[www.psiarizona.org](http://www.psiarizona.org)**

### **Línea de ayuda sobre embarazo y lactancia materna del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS)**

El ADHS ofrece información sobre pruebas de embarazo y proveedores de bajo costo. Las llamadas son respondidas por especialistas en lactancia materna con certificación de la junta internacional (IBCLC), que brindan información sobre los beneficios de la lactancia materna, la dieta de la madre o la producción de leche, o trucos y consejos para una lactancia eficaz para la madre y el niño.

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**1-800-833-4642**

**<https://www.azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/>**

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

### **Arizona Diaper Bank**

El Arizona Diaper Bank brinda pañales para niños, ropa interior para la incontinencia en adultos y productos para la menstruación (período) para aquellas personas que los necesitan. Una de cada dos familias tiene dificultades para adquirir un suministro adecuado de pañales, lo que causa problemas de higiene y posibles riesgos para la salud de bebés y niños. El banco se compromete a garantizar que todos los niños, adolescentes y adultos tengan acceso a productos limpios y secos para mejorar su salud, dignidad y bienestar.

Tucson: **520-325-1400**

Phoenix: **602-715-2629**

<https://diaperbank.org/need-assistance/>

### **Programa de Intervención Temprana de Arizona**

El Programa de Intervención Temprana de Arizona (AzEIP) ayuda a las familias de niños con discapacidades o retrasos en el desarrollo desde el nacimiento hasta los 3 años de edad. Les brinda apoyo e incentiva su capacidad natural para aprender. Visite el sitio web de AzEIP para obtener información adicional, conocer los recursos de AzEIP o presentar una remisión mediante el portal en línea. También puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711), y pedir hablar con el coordinador de AzEIP de Mercy Care.

Información sobre AzEIP: **1-888-592-0140**

Verificación del estado de la remisión en AzEIP: **602-532-9960**

<https://des.az.gov/azeip>

### **Arizona Head Start**

Se trata de un gran programa que prepara a los bebés, niños pequeños y niños en edad preescolar para ir a la escuela. Ofrece preparación para la educación, comidas y refrigerios saludables, servicios para promover el bienestar familiar y mucho más. Hay 2 programas de Head Start disponibles, según la edad del niño. Early Head Start está dirigido a niños menores de tres años. Head Start está dirigido a niños de entre 3 y 5 años. Head Start ofrece estos y otros servicios sin costo alguno. Para encontrar un programa Early Head Start o Head Start en su área, visite el sitio web y consulte el folleto *Find Your Head Start (Encuentre su programa Head Start)*. También puede recurrir a los contactos indicados a continuación.

<http://www.azheadstart.org/headstart.php>

#### **Condados de Apache, Coconino, Navajo y Yavapai**

**Northern Arizona Council of Governments (NACOG)**

**928-774-9504**

**nacog.org**

#### **Condados de Cochise, Graham, Greenlee, Pima y Santa Cruz**

**Child Parent Centers, Inc. (CPC)**

**520-882-0100**

**childparentcenters.org**

#### **Condado de Gila o Pinal**

**Pinal Gila Community Child Services, Inc. (PGCCS)**

**1-888-723-7321**

**pgccs.org**

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

## Condados de La Paz, Mohave y Yuma

Western Arizona Council of Governments (WACOG)  
928-782-1886  
wacog.com

## Condado de Maricopa

Catholic Charities Community Service - Westside Head Start  
623-486-9868  
CatholicCharitiesAz.org

Child Crisis Arizona  
480-304-9501  
childcrisisaz.org

Human Services Head Start de la ciudad de Phoenix  
602-262-4040  
phoenix.gov/humanservices/programs/head-start

Human Services Head Start del condado de Maricopa  
602-372-3700  
maricopa.gov/5778/Apply-to-Head-Start-Programs

Southwest Human Development, Head Start  
602-266-5976  
swhd.org/programs/head-start/

Urban Strategies Family & Child Academy  
602-718-1720  
www.urbanstrategies.us

Alhambra School District Head Start  
602-246-5155  
alhambraesd.org

Booker T. Washington Child Development Center, Inc.  
602-252-4743  
btwchild.org

Deer Valley School District – Head Start  
602-467-6013  
dvusd.org/headstart

Fowler School District – Head Start  
623-474-7260  
fesd.org/Preschool

**Washington Elementary School District, Head Start Plus**  
**602-347-4806**  
**wedschools.org/Domain/32**

### **Línea de ayuda Birth to Five Helpline**

Se trata de una línea de ayuda gratuita disponible para todas las familias de Arizona con niños pequeños, así como para futuros padres. Brinda ayuda con preguntas o inquietudes sobre bebés, niños pequeños y niños en edad preescolar. Trabajan con usted para comprender su preocupación y se adaptan a los valores, tradiciones y estilos de crianza de cada familia. Llame para hablar con un especialista en primera infancia, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. También puede dejar un correo de voz o enviar una pregunta en línea en cualquier momento. O bien, puede descargar la aplicación de Birth to Five en su teléfono para acceder a la información de manera rápida y sencilla.

**1-877-705-KIDS**

**<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/birth-to-five-helpline>**

### **Servicios de Rehabilitación para Niños (CRS)**

Se trata de una designación (título) que se les otorga a los miembros menores de 21 años que tienen una determinada enfermedad. Los miembros deben completar una solicitud de Servicios de Rehabilitación para Niños (CRS) para saber si califican. Si se aprueba, Mercy Care ayuda a brindar coordinación y control del cuidado más específicos para los servicios de salud física, emocional y psicológica, con el fin de garantizar que se satisfagan las necesidades especiales de cuidado de salud. Si tiene preguntas acerca de sus beneficios o servicios de CRS, puede llamar a Servicios al Cliente a los siguientes números: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY: 711).

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

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

### **First Things First**

Se asocia con familias y comunidades para ayudar a los niños pequeños de nuestro estado a estar listos para tener un buen desempeño en el jardín de infantes y en el futuro. No existe una única forma de criar un niño y, a veces, la crianza de bebés, niños pequeños y niños en edad preescolar puede ser desafiante. No tiene que ser perfecto. Para ayudarle a hacerlo lo mejor posible, ofrecen ciertos recursos para padres que apoyarán el desarrollo saludable y el aprendizaje de su hijo.

**602-771-5100** o **1-877-803-7234**

**<https://www.firstthingsfirst.org>**

### **Programa Fussy Baby**

El programa Fussy Baby es un componente de Birth to Five Helpline y brinda apoyo a los padres que están preocupados por el temperamento o el comportamiento de su bebé durante el primer año de vida. Sus médicos trabajarán con usted para encontrar más formas de calmar, cuidar y disfrutar de su bebé. También le ofrecen formas de reducir el estrés mientras lo apoyamos en su importante papel como padre. Se pueden realizar visitas domiciliarias adicionales, si es necesario (solo en el condado de Maricopa).

**1-877-705-KIDS**

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

### **Hushabye Nursery**

Hushabye Nursery ofrece un espacio seguro e inclusivo donde las madres, familiares y bebés (desde la concepción hasta la infancia) pueden recibir cuidado integrador y apoyo terapéutico para que cada niño pueda tener los mejores resultados posibles en la vida. Brindamos un entorno terapéutico y acogedor de cuidado médico a corto plazo a los bebés que sufren el síndrome de abstinencia neonatal (NAS) y sus familias. Ofrecemos asistencia sin juzgar, educación, grupos de apoyo prenatal y posparto, servicios de internación para recién nacidos y terapias ambulatorias.

Llame o envíe un mensaje de texto al **480-628-7500**.

**<https://www.hushabyenursery.org>**

### **Jacob's Hope**

Es una sala de neonatología donde especialistas brindan cuidado médico durante las 24 horas a recién nacidos que estuvieron expuestos a drogas o alcohol y ahora presentan síntomas de abstinencia. Brindamos cuidado médico inmediato y a corto plazo entre la unidad de cuidados intensivos neonatales del hospital y el hogar para los bebés con exposición prenatal a drogas.

**480-398-7373**

**<https://jacobshopeaz.org/>**

### **Office of Children's Health**

150 N. 18th Ave.

Phoenix AZ 85007

**602-542-1025**

### **Postpartum Support International**

Postpartum Support International (PSI) es una organización sin fines de lucro líder en el mundo que se dedica a ayudar a las personas que sufren trastornos del estado de ánimo en la etapa perinatal. PSI promueve el tratamiento y la prevención de trastornos del estado de ánimo en la etapa perinatal, así como la educación y concientización sobre estos trastornos que afectan a las madres, sus familias y sistemas de contención.

Llame a la línea de ayuda gratuita para saber más, y los voluntarios le darán información, ánimo y los nombres de los recursos cerca de usted.

Línea de ayuda de PSI: Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, **1-800-944-4773** (inglés) o **971-203-7773** (español). Línea nacional para casos de crisis: Envíe un mensaje de texto con la palabra **"HOME"** al **741741** desde cualquier parte de los EE. UU., en cualquier momento.

**<https://www.postpartum.net/get-help>**

### **Power Me A2Z**

Este programa brinda vitaminas gratuitas a mujeres jóvenes, para que tengan huesos, dientes y uñas fuertes, pelo brillante y un sistema inmunitario saludable, y para prevenir la anemia. Si no obtiene la cantidad suficiente de nutrientes a través de su alimentación diaria, tomar vitaminas todos los días suple esa falta. Las vitaminas buenas también son importantes para la salud de la mujer, ya que reducen el riesgo de tener enfermedades cardíacas, cáncer de colon y pérdida de memoria; a la vez, previenen ciertos defectos congénitos para cuando esté lista para tener hijos. El ADHS ofrece estas vitaminas.

**<https://www.azdhs.gov/powermea2z>**

### **Raising Special Kids**

Es un programa que ayuda a mejorar la vida de los niños con distintas discapacidades, desde el nacimiento hasta los 26 años de edad. Proporciona apoyo, capacitación, información y asistencia individual para que las familias puedan convertirse en defensoras eficaces de sus hijos.

Phoenix: **602-242-4366** o **1-800-237-3007**

Sur de Arizona, Tucson: **520-441-4007**

Sur de Arizona, Yuma: **928-444-8803**

**[www.raisingpecialkids.org](http://www.raisingpecialkids.org)**

### **Programa de Asistencia Nutricional Complementaria o SNAP (antes “cupones para alimentos”)**

Este programa de asistencia alimentaria brinda beneficios mensuales a las familias elegibles para que puedan comprar alimentos nutritivos. Ayuda a las familias a satisfacer sus necesidades básicas luchando contra la inseguridad alimentaria y permite que las personas superen las barreras y sean autosuficientes.

**1-855-777-8590**

**<https://des.az.gov/na>**

### **Programa Vacunas para Niños (VFC)**

Se trata de un programa financiado por el Gobierno federal que ofrece vacunas gratuitas a los niños de hasta 18 años de edad. Si el PCP del niño no está inscrito en este programa, deberá cambiar de PCP a otro que sí lo esté. Para obtener más información sobre el programa, visite la página sobre el programa VFC en el sitio web del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS). En el sitio web del ADHS, también encontrará recursos y un curso de capacitación sobre inmunización (vacunas) que pueden resultarle útiles si tiene preguntas o inquietudes.

**602-364-3642**

**<https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/index.php#program-overview>**

### **Programa Mujeres, Bebés y Niños**

El Programa Mujeres, Bebés y Niños (WIC) es un programa de nutrición de Arizona que ofrece alimentos nutritivos, educación sobre lactancia materna e información. Ayudan a las mujeres embarazadas, en período de lactancia o que han dado a luz recientemente, como así también a los bebés y niños menores de 5 años.

**1-800-252-5942**

**[www.azdhs.gov/prevention/azwic](http://www.azdhs.gov/prevention/azwic)**

Para averiguar si es elegible, ingrese en **[www.azdhs.gov/prevention/azwic/families/index.php#eligibility](http://www.azdhs.gov/prevention/azwic/families/index.php#eligibility)**.

Para encontrar una clínica cercana, ingrese en **<https://clinicsearch.azbnp.gov>**.

### **WIC en línea**

Las familias ahora tienen la opción de asistir a algunas de sus citas del programa WIC desde la comodidad de sus hogares. Durante una cita de WIC@Home, se unirá a otros padres o cuidadores a través de un sitio web de videochat para compartir consejos sobre nutrición o lactancia. Para participar, solo necesita un teléfono inteligente, una tableta o una computadora con una cámara web.

**602-506-9333**

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

### **Información para cuidadores**

Línea de ayuda para personas mayores las 24 horas: 602-264-HELP (4357)

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

### **Mentally Ill Kids in Distress (MIKID)**

Mentally Ill Kids in Distress (MIKID) brinda apoyo y ayuda a familias de Arizona con niños, jóvenes y adultos jóvenes con problemas de conducta. MIKID ofrece información sobre cuestiones relacionadas con los niños, acceso a Internet para padres, remisiones a recursos, grupos de apoyo, oradores educativos, apoyo en días festivos y cumpleaños para niños que se encuentran fuera del hogar y mentoría a cargo de padres voluntarios.

**[www.mikid.org](http://www.mikid.org)**

810 Gemstone #3  
Bullhead City, AZ 86442  
**928-704-9111**

901 E. Cottonwood Lane  
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**

### **Servicios del programa para trabajadores migrantes y estacionales**

#### **Chicanos Por La Causa, Early Childhood Development**

1402 S. Central Ave.  
Phoenix, AZ 85004  
**602-716-0156**  
**[www.cplc.org](http://www.cplc.org)**

#### **Servicios del programa tribal**

Gila River Head Start  
P.O. Box 97  
Sacaton, AZ 85147  
**520-562-3423**  
**[www.gilariver.org](http://www.gilariver.org)**

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

### **Salt River Pima Maricopa Indian Community Early Childhood Education Center**

4826 N Center St.

Scottsdale, AZ 85256

**480-362-2200**

<https://ecec.srpmic-ed.org/>

### **My Family Benefits**

Información sobre asistencia médica, nutricional y monetaria.

**1-855-432-7587** o **1-855-heaplus**

[www.azdes.gov/myfamilybenefits](http://www.azdes.gov/myfamilybenefits)

### **Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (NAMI) de Arizona**

NAMI Arizona tiene una línea de ayuda para obtener información sobre enfermedades mentales, remisiones a tratamientos y servicios comunitarios e información sobre grupos locales de autoayuda familiar y de consumidores en todo Arizona. NAMI Arizona brinda apoyo emocional, educación y defensa a las personas de todas las edades afectadas por enfermedades mentales.

**480-994-4407**

[www.namiarizona.org](http://www.namiarizona.org)

### **National Hope Line Network**

Línea directa gratuita disponible las 24 horas para quien esté pasando por una crisis.

1-800-442-4673

### **Línea directa nacional de prevención del suicidio**

Ofrece una línea directa gratuita disponible las 24 horas para cualquier persona que se encuentre en una crisis suicida o con angustia emocional.

**Marque 988** o **1-800-273-8255**.

[www.suicidepreventionlifeline.org](http://www.suicidepreventionlifeline.org)

### **Línea nacional para casos de crisis de veteranos**

**988, opción 1.**

[www.veteranscrisisline.net](http://www.veteranscrisisline.net)

### **Programa de Nutrición, Actividad física y Obesidad (NUPAO)**

Para acceder a recursos adicionales para tratar la obesidad y a información nutricional, visite

[www.azdhs.gov/phs/bnp/nupao](http://www.azdhs.gov/phs/bnp/nupao). También puede visitar el sitio web de la Red de Nutrición de Arizona,

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

### **Línea de asistencia y remisiones relacionadas con los opioides**

Expertos médicos locales ofrecen a pacientes, proveedores y familiares información sobre los opioides, recursos y remisiones, las 24 horas, los 7 días de la semana. Hay servicios de traducción disponibles.

**1-888-688-4222**

<https://www.azdhs.gov/oarline>

### **Centro de información toxicológica**

Llame de inmediato al **911** si una persona tiene una descompensación, una convulsión o dificultad para respirar, o si no la puede despertar.

Puede obtener asesoramiento de expertos inmediato, gratuito y confidencial.

Llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana: **1-800-222-1222**.

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

120 Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

Obtenga ayuda en línea si tomó demasiados medicamentos, si se tragó o inhaló algo que podría ser tóxico, si un producto entró en contacto con los ojos o la piel, para identificar una píldora o para obtener información acerca de un medicamento.

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

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

### **Reach Family Services/Alcanza Servicios de Familia**

Reach Family Services es una organización sin fines de lucro, que está administrada por familias en el sur de Phoenix y brinda servicios bilingües en español e inglés para asistir a las familias que están criando niños con desafíos de salud emocional y psicológica. Puede comunicarse con ellos al **602-512-9000** o visitar su sitio web, <http://www.reachfs.org>, para obtener ayuda.

### **Centro de recursos sobre discapacidad y el Seguro Social**

Brinda información sobre los programas federales de beneficios por discapacidad, beneficios del Seguro Social para personas discapacitadas (SSD, exigidos por el título II de la Ley del Seguro Social) y seguridad de ingreso suplementario (SSI, exigidos por el título 16), y además responde preguntas sobre beneficios de jubilación del Seguro Social y brinda enlaces a recursos sobre Medicare y otros temas.

[www.ssdrc.com](http://www.ssdrc.com)

### **Teen Lifeline**

Línea directa de asesoramiento de pares para la prevención del suicidio, disponible todos los días, de 3:00 a 9:00 p. m. Capacitación en el desarrollo de habilidades para la vida para adolescentes interesados en brindar asesoramiento a pares. Oportunidades de capacitación, concientización, educación y materiales de prevención disponibles.

**602-248-8336** o **1-800-248-8336**

[www.teenlifeline.org](http://www.teenlifeline.org)

### **Trans Lifeline**

Línea directa para casos de crisis con apoyo de pares en las que todos los operadores son transgénero.

**1-877-565-8860**

[www.translifeline.org](http://www.translifeline.org)

### **Trualta**

Deje que Trualta le ayude en su proceso como cuidador. Analice las opciones para afrontar comportamientos problemáticos. Descubra formas de conectar con su ser querido. Comparta experiencias con otros cuidadores y aprenda de ellos.

Regístrese de forma gratuita: [mercycare.trualta.com](http://mercycare.trualta.com)

### **Línea para veteranos Be Connected**

Recursos para veteranos (y para quienes los apoyan)

**1-866-4AZ-VETS** o **1-866-429-8387**

[www.beconnectedaz.org](http://www.beconnectedaz.org)

### **Rehabilitación Vocacional (VR)**

El Departamento de Seguridad Económica de Arizona ofrece rehabilitación vocacional. El programa de VR brinda diferentes servicios a las personas con discapacidades, con el objetivo de prepararlas para conseguir o conservar un empleo.

**1-800-563-1221** o TTY: **1-855-475-8194**

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

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

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 121

---

## Clínicas de vacunación sin costo

---

Algunas veces, es posible que no pueda llevar a su hijo al PCP para que lo vacune. En ese caso, puede ir a las siguientes clínicas. (Lista organizada por nombre del condado).

### 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/>

### 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>

### COCONINO

#### Coconino County Immunization Clinic

928-679-7222

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

#### Lake Powel Medical Center

928-645-8123

<http://www.canyonlandshc.org>

#### NACA Family Health & Wellness Center

928-773-1245

<http://www.nacainc.org>

#### North Country HealthCare, Flagstaff Clinic 4<sup>th</sup> 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>

### GILA

#### Canyonlands Healthcare, Globe

928-402-0491

<http://www.canyonlandshc.org>

#### División de Servicios de Salud Pública del Condado de Gila, Globe

928-425-3189 x8811

[https://www.gilacountyaz.gov/government/health\\_and\\_emergency\\_services/health\\_services/index.php](https://www.gilacountyaz.gov/government/health_and_emergency_services/health_services/index.php)

#### División de Servicios de Salud Pública del Condado de Gila, Payson

928-474-1210

[https://www.gilacountyaz.gov/government/health\\_and\\_emergency\\_services/health\\_services/index.php](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>

### GRAHAM

#### Canyonlands Healthcare, Safford

928-428-1500

<http://www.canyonlandshc.org>

#### Servicios de Salud Pública del Departamento de Salud del condado de Graham

928-428-1962

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

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

## GREENLEE

### **Canyonlands Healthcare, Clifton**

928-865-2500

<http://www.canyonlandshc.org>

### **Canyonlands Healthcare, Duncan**

928-359-1380

<http://www.canyonlandshc.org>

### **Enfermería de Salud Pública y Comunitaria del Condado de Greenlee, Clifton**

928-865-2601

<http://www.co.greenlee.az.us>

### **Enfermería de Salud Pública y Comunitaria del Condado de Greenlee, Parker**

928-359-2866

<http://www.co.greenlee.az.us>

## LA PAZ

### **Departamento de Salud del condado de La Paz**

928-669-1100

<http://www.lpchd.com>

## MARICOPA

### **Chandler Regional Medical Center Community Wellness Immunization Clinic**

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

### **Canyonlands Healthcare, Beaver Dam**

928-347-5971

<http://www.canyonlandshc.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

### **Canyonlands Healthcare, Chilchinbeto**

928-697-8154

<http://www.canyonlandshc.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>

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

**Taylor/Snowflake Immunization Clinic**

928-532-6050

<http://www.navajocountyaz.gov/departments/public-health-services>**PIMA****Continental Family Medical Center**

520-407-5900

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

520-407-5900

<http://www.uchcaz.org>**Desert Senita Community Health Center, Ajo**

520-387-5651

<http://www.desertsenita.org>**Clínicas de vacunación sin costo El Rio**

520-670-3909

<http://www.elrio.org>**La Canada Pediatrics Clinic**

520-407-5800

<http://www.uchcaz.org>**Clínica del Departamento de Salud del condado de Pima, este de Tucson**

520-724-9650

<http://www.webcms.pima.gov/health>**Clínica del Departamento de Salud del condado de Pima, norte de Tucson**

520-724-2880

<http://www.webcms.pima.gov/health>**Clínica del Departamento de Salud del condado de Pima, suroeste**<http://www.webcms.pima.gov/health>**Programa de Salud Móvil de la Universidad de Arizona**

520-771-5570

<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, Green Valley Hospital Clinic**

520-407-5400

<http://www.uchcaz.org>**United Community Health Center, Old Vail Middle School**

520-762-5200

<http://www.uchcaz.org>**United Community Health Center, Sahuarita Heights**

520-576-5770

<http://www.uchcaz.org>**United Community Health Center, Three Points Clinic**

520-407-5700

<http://www.uchcaz.org>**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, ciudad de Arizona**

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>**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

**Maricopa Clinic**

866-960-0633

<http://www.pinalcountyaz.gov>**SANTA CRUZ****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>**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>**Servicios Comunitarios de Salud del Condado de Yavapai, Centro Comunitario de Salud, Cottonwood**

928-639-8132

<http://www.chcy.info>**Servicios Comunitarios de Salud del Condado de Yavapai, Centro Comunitario de Salud, Prescott**

928-583-1000

<http://www.chcy.info>**Servicios Comunitarios de Salud del Condado de Yavapai, Centro Comunitario de Salud, Prescott Valley**

928-583-1000

<http://www.chcy.info>**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>**División de Enfermería del Departamento de Salud Pública del condado de Yuma**

928-317-4559

<http://www.yumacountyaz.gov>**Recursos en caso de dejar de ser elegible**

Queremos que pueda recibir cuidado de la salud si deja de ser elegible para el AHCCCS. A continuación, se incluye una lista de clínicas que ofrecen cuidado de salud de bajo costo o de forma gratuita. Llame a las clínicas para averiguar sobre los servicios y los costos. Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios al Cliente de Mercy Care.

**CUIDADO DE SALUD DE BAJO COSTO O CON ESCALA VARIABLE****CONDADO DE 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

[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 125

## CONDADO DE MARICOPA

### 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. 43<sup>rd</sup> 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 (anteriormente, John C. Lincoln Community 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

### Mountain Park Health Center, Baseline

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

### Maryvale Family Health Center

4011 N. 51<sup>st</sup> 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, sur de Phoenix**

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

**Mountain Park Health Center, este de 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

**CONDADO DE 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

**CONDADO DE PINAL****Apache Junction Clinic**

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

**Casa Grande Clinic**

1729 N. Trell 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**

En 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

---

## Servicios dentales a bajo costo

---

### CONDADO DE MARICOPA

#### AT Still, AZ School of Dentistry & Oral Health

5855 E. Still Circle  
Mesa, AZ 85206  
480-248-8107

#### Midwestern University Dental Institute

5855 W. Utopia Rd.  
Glendale, AZ 85308  
623-537-6000

#### Rio Salado Community College

2250 W. 14th St.  
Tempe, AZ 85281  
480-377-4100

#### New Horizon Dental Center

Dentaduras postizas e implantes disponibles.  
6200 S. McClintock Dr.  
Tempe, AZ 85283  
480-664-2270 (llame para saber si es elegible)

#### PDS Foundation Dentists for Special Needs

Presta servicio a personas con necesidades especiales  
4550 E. Bell Rd. #106  
Phoenix, AZ 85032  
602-344-9530

#### Brighter Way Dental Center

Ofrece dentaduras postizas e implantes para adultos  
1300 W. Harrison St.  
Phoenix, AZ 85007  
Código de ingreso: 0212; presione el símbolo de la llave.  
602-362-0744

#### Adelante Healthcare

Oeste de Phoenix  
9610 N. Metro Pkwy W.  
Phoenix, AZ 85051  
480-964-2273  
<https://adelantehealthcare.com/services/dental/>

#### Boys and Girls Clubs of Metro Phoenix Children's Dental Clinic

Niños de 5 a 18 años:  
1601 W. Sherman St.  
Phoenix, AZ 85007  
602-271-9961  
<https://www.bgcaz.org/parsons-dental-clinic/#locations>

#### Gila River Health Care (3 centros)

Cuidado, endodoncia y ortodoncia médicamente necesarios para niños y adultos

#### Hu Hu Kam Memorial Hospital

483 W. Seed Farm Rd.  
Sacaton, AZ 85147  
520-562-3321, ext. 1209

#### Komatke Health Center

17487 S Health Care Dr.  
Laveen Village, AZ 85339  
520-550-6015

#### Hau'pal Health Center

3042 W. Queen Creek Rd.  
Chandler, AZ 85248  
520-796-2682

#### Mountain Park Dental Clinic (5 sucursales)

602-243-7277 (programación para todas las sucursales)  
[www.MPHC-AZ.org](http://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

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

## **NOAH Health Center (3 centros)**

### **Cholla Health Center**

8705 E. McDowell Rd.  
Scottsdale, AZ 85257  
480-882-4545

### **Desert Mission Health Center**

9015 N. 3rd St  
Phoenix, AZ 85020  
480-882-4545

### **Palomino Health Center**

16251 N. Cave Creek Rd.  
Phoenix, AZ 85032  
480-882-4545

## **Native American Community Health Center**

4041 N. Central Ave.  
Building C  
Phoenix, AZ 85012  
602-279-5262  
[www.NativeHealthPhoenix.com](http://www.NativeHealthPhoenix.com)

## **Phoenix College Clinic (solo higiene dental)**

1202 W. Thomas Rd.  
Phoenix, AZ 85013  
602-285-7323  
<https://www.phoenixcollege.edu/community/community-services/dental-clinic>

## **St. Vincent de Paul**

420 W. Watkins St.  
Phoenix, AZ 85002  
602-261-6842  
<https://stvincentdepaul.net/locations/delta-dental-arizona-oral-health-center>

## **Valleywise Health (5 centros)**

<https://valleywisehealth.org/services/dental/>

811 S. Hamilton St.,  
Chandler, AZ 85225  
480-344-6100

2525 E. Roosevelt St.,  
Phoenix, AZ 85008  
1-833-855-9973

1101 N. Central Ave., Suite 204  
Phoenix, AZ 85004  
602-344-6550

8088 W. Whitney Dr.,  
Peoria, AZ 85345  
1-833-855-9973

950 E. Van Buren St.  
Avondale, AZ 85323  
623-344-6800

## **CONDADO DE PIMA**

### **El Rio Dental Congress**

839 W. Congress St.  
Tucson, AZ 85745  
520-670-3909  
[www.elrio.org](http://www.elrio.org)

### **El Rio Northwest Dental Center**

340 W. Prince Rd.  
Tucson, AZ 85705  
520-670-3909  
[www.elrio.org](http://www.elrio.org)

### **El Rio Southwest Dental Center**

1530 W. Commerce Ct.  
Tucson, AZ 85746  
520-670-3909  
[www.elrio.org](http://www.elrio.org)

### **MHC Healthcare (3 centros)**

<https://mhchealthcare.org/service/dental-care/>

### **Clinica Del Alma Health Center**

3690 S. Park Ave. Suite 805  
Tucson, AZ 85713  
520-616-6760

### **Ellie Towne Health Center**

1670 W. Ruthrauff Rd.,  
Tucson, AZ 85705  
520-616-6797

### **MHC Main & MHC Quick Care**

13395 N. Marana Main St.  
Marana, AZ 85653  
520-682-4111

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

**Pima Community College Hygiene School**

2202 W. Anklam Rd.  
Science Building K, Room K-212  
Tucson, AZ 85709  
520-206-6090  
<https://pima.edu/student-resources/support-services/health-wellness-safety/dental-hygiene-clinic/index.html>

**Desert Senita Health Center**

410 Malacate St.  
Ajo, AZ 85321  
520-387-5651, opción 3  
<https://desertsenita.org/dental/>

**United Community Health Center (2 centros)**

520-407-5617  
[uchcdental@uchcaz.org](mailto:uchcdental@uchcaz.org)

**Centro en Green Valley**

1260 S. Campbell Rd. Bldg #1  
Green Valley, AZ 85614

**Sahuarita Location**

18841 S. La Canada Dr.  
Sahuarita, AZ 85629

**CONDADO DE COCHISE****Chiricahua Community Centers INC.**

(3 centros, 1 unidad móvil)

**Cliff Whetten Clinic**

10566 N. Hwy 191,  
Elfrida, AZ 85610  
520-642-2222

**Ginger Ryan Clinic**

1100 F Ave.  
Douglas, AZ 85607  
520-364-3285

**Mobile Medical/Dental Clinics**

Tercer viernes de cada mes  
Presta servicio a todo el condado de Cochise  
520-642-2222

**Sierra Vista Family Dental Center**

Abierto los sábados  
115 Calle Portal  
Sierra Vista, AZ 85635  
520-459-3011

**CONDADO DE COCONINO****Canyonlands Healthcare**

Page/Lake Powell  
928-645-8123

**CONDADO DE MOHAVE****Canyonlands Healthcare**

Beaver Dam  
928-347-5971

**CONDADO DE GRAHAM****Canyonlands Healthcare**

Safford  
928-428-1500  
<https://canyonlandschc.org/dental/>

**CONDADO DE YUMA****Sunset Health**

Dentaduras postizas completas y parciales,  
cuidado general  
<https://mysunsethealth.org/general-dentistry>  
928-819-8999

**North Yuma Dental**

675 S. Avenue B  
Yuma, AZ 85364  
928-539-3140

**San Luis Dental**

801 N. 2nd Avenue  
San Luis, AZ 85349  
928-627-8584

**Somerton Dental**

115 N. Somerton Avenue  
Somerton, AZ 85350  
928-627-2051

### **Wellton Dental**

Cada miércoles por medio  
10425 William Street  
Wellton, AZ 85356  
928-785-3256

### **CONDADO DE PINAL**

#### **Sun Life Health**

##### **Casa Grande Family Dentistry**

865 N. Arizola Rd.  
Casa Grande, AZ 85122  
520-381-0381  
<https://www.sunlifehealth.org/dentistryandortho/>

##### **Casa Grande Pediatric Dentistry**

865 N. Arizola Rd.  
Casa Grande, AZ 85122  
520-350-7560  
<https://www.sunlifehealth.org/dentistryandortho/>

### **CONDADO DE SANTA CRUZ**

#### **Mariposa Community Health Center**

1103 Circulo Mercado  
Rio Rico, Arizona 85648  
520-281-1550

---

## **Defensa**

---

Hay grupos con los que se puede contactar que actuarán en su defensa. La defensa en materia de salud implica un servicio directo para usted y su familia, que puede ayudar a promover la salud y el acceso al cuidado de salud. Un defensor es cualquier persona que apoya y promueve sus derechos. En esta sección, se enumeran los diversos recursos de defensa disponibles.

A continuación, se enumeran los diversos recursos de defensa disponibles.

#### **Oficina del Procurador General de Arizona**

1275 W. Washington St.  
Phoenix, AZ 85007  
602-542-5763  
[www.azag.gov](http://www.azag.gov)

#### **Oficina del Procurador General de Arizona, Tucson**

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

#### **Oficina del Procurador General de Arizona, fuera de Phoenix y Tucson**

1-800-352-8431

#### **Disability Law Arizona: <https://disabilityrightsaz.org/>**

Disability Law Arizona es un sistema de protección y defensa designado por el Gobierno federal para el estado de Arizona. Los sistemas de protección y defensa en todo Estados Unidos aseguran la protección de los derechos humanos y civiles de las personas con discapacidad. Pueden buscar recursos legales y administrativos en nombre de las personas con discapacidad para garantizar el cumplimiento de sus derechos constitucionales y legales.

- En Phoenix: 602-274-6287 o 1-800-927-2260
- En Tucson: 520-327-9547 o 1-800-922-1447

### **Coalición de Arizona contra la Violencia Sexual y Doméstica**

Línea directa y línea directa para asuntos legales mediante las cuales se brinda educación y capacitación, asistencia técnica, defensa y asesoramiento legal.

602-279-2900; 1-800-782-6400; TTY: 602-279-7270

[www.acesdv.org](http://www.acesdv.org)

### **Center for Independent Living**

#### **Ability 360, Maricopa**

5025 E. Washington, Ste. 200

Phoenix, AZ 85034

602-256-2245

### **Línea directa nacional de ayuda para casos de abuso infantil**

1-800-422-4453

### **Departamento de Seguridad Económica, Oficina de Servicios para Adultos y Personas Mayores**

1789 W. Jefferson, Site Code 950A

Phoenix, AZ 85007

602-542-4446

[www.azdes.gov/DAAS](http://www.azdes.gov/DAAS)

### **Direct Center for Independence**

1001 N. Alvernon Way

Tucson, AZ 85711

520-624-6452

### **Disability Benefits 101 (DB101)**

Se trata de un recurso de planificación de beneficios en línea que ofrece herramientas e información sobre cobertura de salud, beneficios y empleo.

1-866-304-WORK (9675)

[www.az.db101.org](http://www.az.db101.org)

### **Mental Health America of Arizona**

602-576-4828

### **Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (NAMI) de Arizona**

[www.namiarizona.org](http://www.namiarizona.org)

NAMI Arizona tiene una línea de ayuda para obtener información sobre enfermedades mentales, remisiones a tratamientos y servicios comunitarios e información sobre grupos locales de autoayuda familiar y de consumidores en todo Arizona. NAMI Arizona brinda apoyo emocional, educación y defensa a las personas de todas las edades afectadas por enfermedades mentales.

- Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (NAMI): 602-244-8166.
- Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales del sur de Arizona: 520-622-5582.

### **Línea directa nacional para casos de violencia doméstica**

1-800-799-7233

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 133

### **Oficina de Derechos Humanos (AHCCCS)**

La Oficina de Derechos Humanos lo ayudará si tiene una enfermedad mental grave. Pueden ayudarle a comprender y ejercer sus derechos. Lo ayudarán a proteger sus derechos y a tomar decisiones por usted mismo.  
1-800-421-2124

### **Pima Council on Aging**

8467 E. Broadway  
Tucson, AZ 85710  
Línea de ayuda de Pima Council on Aging: 520-790-7262  
Área comercial y administrativa: 520-790-0504

### **Pinal-Gila Council for Senior Citizens**

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

### **Southern Arizona Legal Aid (SALA)**

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

### **Southern Arizona Legal Aid (SALA)**

1729 N. Trekkell Rd., Ste. 101  
Casa Grande, AZ 85122  
520-316-8076 o 1-877-718-8086

---

## **Asistencia especial para miembros que tienen una enfermedad mental grave**

---

Se trata de apoyo brindado por un representante designado a miembros que no pueden comunicar sus preferencias de tratamiento ni participar de la elaboración del plan de servicio, plan de alta, ni del proceso de apelación y queja formal relacionada con una SMI. La incapacidad para participar puede ser consecuencia de un problema intelectual o cognitivo, obstáculo de idioma o una enfermedad.

### **Evaluación de miembros**

Solo una persona calificada que participa en los servicios al miembro puede iniciar una evaluación de asistencia especial. La persona calificada puede ser parte del equipo clínico del miembro o un proveedor de servicios ambulatorios o con internación, el plan de salud o el AHCCCS. Los clínicos calificados evalúan regularmente la necesidad de asistencia especial de los miembros. Para hacerlo, evalúan si cumplen los siguientes criterios:

- El miembro tiene una designación de SMI.
- El miembro no es capaz de comunicar sus preferencias o participar eficazmente en el desarrollo de sus planes de servicio y de alta, en el proceso de apelación o en el proceso de queja formal o de investigación.
- La incapacidad del miembro descrita anteriormente se relaciona con **una o más** de las siguientes situaciones específicas:
  - Cuestiones relacionadas con la capacidad cognitiva, como las consecuencias a largo plazo de un traumatismo cerebral.
  - Temas de capacidad intelectual, como retrasos en el desarrollo.
  - Obstáculos lingüísticos que no se pueden abordar con un traductor o un intérprete.

- Una enfermedad (incluidos los síntomas psiquiátricos graves).
- Un tribunal de Arizona estableció la necesidad de que el miembro tenga un tutor legal de manera total y permanente.

### **Determinaciones de asistencia especial**

Cuando se determina que un miembro necesita asistencia especial, se debe notificar al AHCCCS en el plazo de cinco (5) días luego de la evaluación. Cuando la Oficina de Derechos Humanos (OHR) del AHCCCS revisa la notificación, designan a un tutor, familiar, amigo o defensor de la OHR para que asista y brinde apoyo al miembro. El miembro será evaluado de manera regular. Si en algún momento se determina que un miembro deja de reunir los requisitos, se debe notificar al AHCCCS en un plazo de diez (10) días hábiles luego de la evaluación. Una vez que la OHR del AHCCCS revisa la notificación, la asistencia especial del miembro se desactiva. La asistencia especial se puede activar o desactivar con la frecuencia necesaria de acuerdo con la salud mental del miembro durante la duración del servicio.

La asistencia especial **no** se trata de defensoría legal y no está disponible por solicitud. Sin embargo, se puede solicitar que se evalúe a los miembros en cualquier momento para establecer si necesitan asistencia especial según los criterios descritos. Si un miembro no está de acuerdo con la determinación en relación con la asistencia especial, pueden apelar la decisión a través del proceso de apelación de SMI de Mercy Care.

### **Derechos de los miembros en relación con la asistencia especial**

Todos los miembros con una designación de SMI tienen ciertos derechos legales respecto de los tratamientos que realizan, como el derecho a recibir tratamiento de manera que se cumplan estas condiciones:

- Se preserve la dignidad.
- Se proteja la privacidad.
- Se promueva la libertad o elección.

El propósito del defensor de asistencia especial es garantizar que los miembros vulnerables tengan las mismas posibilidades de ejercer estos derechos en relación con las decisiones relacionadas con los servicios. Los miembros que reciben asistencia especial tienen derecho a que sus tutores legales o representantes designados estén presentes en cualquier discusión relacionada con servicios, entre otros:

- Planificación de servicios ambulatorios.
- Planificación de alta de una internación.
- Cualquier queja formal o proceso de apelación, incluida la presentación de la queja formal o apelación.

Todos los miembros con una designación de SMI, independientemente de si reciben asistencia especial, tienen derecho a ser representados y asesorados para navegar el sistema. Los miembros que quieran solicitar educación y ser representados por un defensor pueden comunicarse con el defensor del día por teléfono al 1-800-421-2124.

Para obtener más información sobre la asistencia especial para miembros con una designación de SMI, puede visitar <https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/ohr.html>.

Si tiene preguntas, esta es la información de contacto:

Coordinador de asistencia especial  
Departamento del Sistema de Quejas Formales de Mercy Care  
MCGandA@mercycares.org  
602-586-1719 o 1-866-386-5794  
Fax: 602-364-4590

**www.MercyCareAZ.org**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 135

## **Defensor o representante designado de la Oficina de Derechos Humanos**

El defensor o representante designado de la Oficina de Derechos Humanos protege los derechos de los miembros que tienen una designación de SMI durante la planificación de servicios, la planificación del alta durante un tratamiento con internación, el proceso de queja formal o de investigación de SMI y el proceso de apelación de SMI. Solo se le asigna un defensor o representante designado a las personas que tienen una enfermedad mental grave y cumplen con los criterios para recibir asistencia especial detallados anteriormente. Sin embargo, la Oficina de Derechos Humanos es un recurso donde todas las personas que tienen una enfermedad mental grave pueden obtener asistencia técnica. Contáctese con la Oficina de Derechos Humanos del AHCCCS al 1-800-421-2124 o por correo electrónico a [OHRts@azahcccs.gov](mailto:OHRts@azahcccs.gov).

---

## **Defensa a través del programa Servicios de Apoyo y Cuidado a Largo Plazo (ALTCS) de Arizona**

Las siguientes organizaciones brindan formas de declaración de voluntad anticipada para el cuidado de salud e información sobre el tema. La Agencia de Servicios para Personas Mayores y el Centro para Adultos Mayores locales también pueden disponer de formas y ofrecer información.

### **AARP**

601 "E" St., N.W., Ste. A1-200  
Washington, D.C. 20049  
1-888-687-2277

Para encontrar una sucursal de AARP en Arizona, visite <https://states.aarp.org/arizona/>

### **Oficina del Procurador General de Arizona, Phoenix**

1275 W. Washington  
Phoenix, AZ 85007  
602-542-5763 o 1-800-352-8431  
[www.azag.gov](http://www.azag.gov)

### **Oficina del Procurador General de Arizona, Tucson**

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

### **Oficina del Procurador General de Arizona, fuera de Phoenix y Tucson**

1-800-352-8431

### **Centro de Arizona para la Ley de Discapacidad, Maricopa**

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

### **Centro de Arizona para la Ley de Discapacidad, Pima**

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

**Departamento de Seguridad Económica (DES)**

División de Servicios para Adultos y Personas Mayores (Division of Aging and Adult Services)

1789 W. Jefferson, Site Code 950A

Phoenix, AZ 85007

602-542-4446

[www.azdes.gov/DAAS](http://www.azdes.gov/DAAS)

**Hospice of the Valley**

1510 E. Flower St.

Phoenix, AZ 85014

602-530-6900

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

**En las siguientes organizaciones, le brindarán información y contestarán cualquier pregunta que pueda tener sobre las declaraciones de voluntad para el cuidado de salud y otros temas legales relacionados.**

**Arizona Senior Citizens Law Project**

4146 N. 12th St.

Phoenix, AZ 85014

602-252-6710

**Community Legal Services**

602-258-3434 o 1-800-852-9075

[www.clsaz.org](http://www.clsaz.org)

**Phoenix**

305 S. 2<sup>nd</sup> Ave.

P.O. Box 21538

Phoenix, AZ 85036

**Mesa**

20 W. First St., Ste. 101

Mesa, AZ 85201

480-833-1442

**Defensa a través del Programa de Apoyo y Servicios a Largo Plazo (LTSS)****Centers for Independent Living**

Ability 360, Maricopa

5025 E. Washington, Ste. 200

Phoenix, AZ 85034

602-256-2245

**Viviendas para personas con bajos ingresos**

En <http://www.lowincomehousing.us/>, se brinda información sobre las viviendas para personas con bajos ingresos.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 137

## SERVICIOS DE DEFENSORÍA

### **Agencia Local de Servicios para Personas Mayores, Región 1, condado de Maricopa**

Programa de los Servicios de Defensoría para Personas que Reciben Cuidado a Largo Plazo

1366 E. Thomas Rd., Ste. 108

Phoenix, AZ 85014

602-264-2255

### **Centro de Arizona para la Ley de Discapacidad, Maricopa**

5025 E. Washington, Ste. 202

Phoenix, AZ 85034

602-274-6287 o 1-800-927-2260

### **Centro de Arizona para la Ley de Discapacidad, Pima**

177 N. Church Ave, Ste. 800

Tucson, AZ 85701

520-327-9547 o 1-800-922-1447

### **Center for Independent Living**

Ability 360, Maricopa

5025 E. Washington, Ste. 200

Phoenix, AZ 85034

602-256-2245

### **Direct Center for Independence**

1001 N. Alvernon Way

Tucson, AZ 85711

520-624-6452

### **Pima Council on Aging**

8467 E. Broadway

Tucson, AZ 85701

520-790-7262

### **Pinal-Gila Council for Senior Citizens**

8969 W. McCartney Rd.

Casa Grande, AZ 85194

520-836-2758

### **Southern Arizona Legal Aid (SALA)**

Administration Building

2343 E. Broadway Blvd., Ste. 200

Tucson, AZ 85719

520-623-9465 o 1-800-640-9465

### **Southern Arizona Legal Aid (SALA)**

1729 N. Trekell Rd., Ste. 101

Casa Grande, AZ 85122

520-316-8076 o 1-877-718-8086

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

### **Tohono O'odham Legal Services**

Una división de Southern Arizona Legal Aid.  
520-623-9465 o 1-800-248-6789

### **White Mountain Legal Aid**

Una división de Southern Arizona Legal Aid.  
5658 Highway 260, Ste. 15  
Lakeside, AZ 85929  
928-537-8383  
1-800-658-7958

---

## **Recursos contra la violencia doméstica**

---

### **Coalición de Arizona contra la Violencia Sexual y Doméstica**

Brinda educación y capacitación, asistencia técnica, defensa, una línea directa de asesoramiento legal y una línea directa para asuntos legales.

602-279-2900; 1-800-782-6400; TTY: 602-279-7270

[www.acesdv.org](http://www.acesdv.org)

### **Línea directa nacional para casos de violencia doméstica**

Los defensores de la línea directa están disponibles para las víctimas y para cualquier persona que llame en su nombre para proporcionar intervención en caso de crisis, planificación de seguridad, información y remisiones a agencias en los 50 estados. La información se ofrece en inglés y español.

1-800-799-7233; TTY 1-800-787-3224

[www.thehotline.org](http://www.thehotline.org)

### **Red Nacional contra la Violación, el Abuso y el Incesto (RAINN)**

Información, remisiones y asistencia telefónica o en línea para víctimas de violación o abuso.

1-800-656-4673

[www.rainn.org](http://www.rainn.org)

### **Sojourner Center**

Ofrece una línea para casos de crisis disponible las 24 horas, que brinda información sobre refugios y planificación de seguridad, servicios de emergencia de alimentos, vivienda, ropa y otros servicios de apoyo para familias afectadas por violencia doméstica. Sojourner ofrece viviendas de transición para familias que dejan los refugios. También ofrece servicios de defensa, asesoramiento legal laico y programas de enriquecimiento familiar.

Línea directa para casos de crisis: 602-244-0089; 602-244-0997

[www.sojournercenter.org](http://www.sojournercenter.org)

---

## **Definiciones**

---

- 1. Apelación:** Es el procedimiento que se lleva a cabo para solicitar la revisión de una decisión de denegar o limitar un servicio.
- 2. Copago:** Es el dinero que se le pide a un miembro que pague por un servicio de salud cubierto, cuando se brinda el servicio.
- 3. Equipo médico duradero:** Son los equipos y suministros que indica un proveedor del cuidado de la salud por un motivo médico para su uso repetido.

**[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**

Servicios al Cliente: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD **711**), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. 139

- 4. Enfermedad de emergencia:** Es una enfermedad, una lesión, un síntoma o una afección (incluido un dolor fuerte) que una persona sensata consideraría que, si no se recibe cuidado médico inmediato, podría ocasionar lo siguiente:
- Poner en peligro la salud de la persona.
  - Poner en peligro al bebé de una embarazada.
  - Causar un daño grave en las funciones corporales.
  - Causar un daño grave en cualquier órgano o parte del cuerpo.
- 5. Transporte médico de emergencia:** Consulte “Servicios de ambulancia de emergencia”.  
**Servicios de ambulancia de emergencia:** Es el transporte en ambulancia en una situación de emergencia.
- 6. Cuidado en la sala de emergencias:** Es el cuidado que recibe en una sala de emergencias.
- 7. Servicios de emergencia:** Son los servicios necesarios para tratar una emergencia.
- 8. Servicios excluidos:** Consulte “Excluidos”.  
**Excluidos:** Se refiere a los servicios que el AHCCCS no cubre. Estos son algunos ejemplos:
- Servicios que están por encima de un límite.
  - Servicios experimentales.
  - Servicios que no son médicamente necesarios.
- 9. Queja formal:** Es una queja que el miembro presenta a su plan de salud. No incluye una queja por una decisión del plan de salud de denegar o limitar una solicitud de servicios.
- 10. Servicios y dispositivos de habilitación:** Consulte “Habilitación”.  
**Habilitación:** Son los servicios que ayudan a una persona a adquirir y mantener habilidades o funciones que se necesitan para la vida diaria.
- 11. Seguro de salud:** Es la cobertura de los costos de los servicios de cuidado de salud.
- 12. Cuidado de salud en el hogar:** Consulte “Servicios de salud en el hogar”.  
**Servicios de salud en el hogar:** Son los servicios de enfermería, de asistencia médica a domicilio y de terapia; los suministros, los equipos y los artefactos médicos que un miembro recibe en su hogar en función de una orden del médico.
- 13. Servicios de hospicio:** Son los servicios a través de los cuales se brinda comodidad y apoyo a un miembro que un médico considera que se encuentra en la última etapa de su vida (6 meses o menos).
- 14. Cuidado ambulatorio en hospital:** Es el cuidado brindado en un hospital para el que, por lo general, no se requiere que el paciente permanezca internado durante la noche.
- 15. Hospitalización:** Es el ingreso o la permanencia en un hospital.
- 16. Médicamente necesario:** Es un servicio brindado por un médico o un profesional médico con licencia que ayuda con problemas de salud, evita el progreso de una enfermedad o discapacidad o prolonga la vida.
- 17. Red:** Se refiere a los médicos, los proveedores del cuidado de la salud, los proveedores y los hospitales que tienen un contrato con un plan de salud para brindar cuidado a los miembros.

- 18. Proveedor no participante:** Consulte “Proveedor fuera de la red”.  
**Proveedor fuera de la red:** Es un proveedor del cuidado de la salud que tiene un acuerdo para proveedores con el AHCCCS, pero que no tiene un contrato con su plan de salud. Es posible que tenga que pagar el costo del cuidado brindado por proveedores fuera de la red.
- 19. Proveedor participante:** Consulte “Proveedor dentro de la red”.  
**Proveedor dentro de la red:** Es un proveedor del cuidado de la salud que tiene un contrato con su plan de salud.
- 20. Servicios prestados por un médico:** Son los servicios de cuidado de salud prestados por un médico con licencia.
- 21. Plan:** Consulte “Plan de servicios”.  
**Plan de servicios:** Es una descripción por escrito de los servicios de salud cubiertos y otros apoyos que pueden incluir los siguientes:
- objetivos individuales;
  - servicios de apoyo familiar;
  - coordinación del cuidado;
  - planes para ayudar al miembro a mejorar su calidad de vida.
- 22. Preautorización:** Consulte “Autorización previa”.  
**Autorización previa:** Es la aprobación que se le puede exigir en un plan de salud antes de obtener un servicio. No es una promesa de que el plan de salud cubrirá el costo del servicio.
- 23. Prima:** Es el monto mensual que un miembro paga por el seguro de salud. Un miembro puede tener otros costos de cuidado que incluyen un deducible, copagos y coseguro.
- 24. Cobertura de medicamentos con receta:** Son los medicamentos con receta pagados por su plan de salud.
- 25. Medicamentos con receta:** Son medicamentos indicados por un profesional del cuidado de la salud y entregados por un farmacéutico.
- 26. Médico de cuidado primario:** Un médico responsable de controlar y tratar la salud del miembro.
- 27. Proveedor de cuidado primario (PCP):** La persona responsable de administrar el cuidado de salud del miembro. Un PCP puede ser cualquiera de los siguientes:
- una persona autorizada como médico alopático u osteópata;
  - un profesional definido como asociado médico con licencia;
  - un enfermero facultativo certificado.
- 28. Proveedor:** Una persona o un grupo que tiene un acuerdo con el AHCCCS para prestar servicios a los miembros del AHCCCS.
- 29. Servicios y dispositivos de rehabilitación:** Consulte “Rehabilitación”.  
**Rehabilitación:** Son los servicios con los que se ayuda a una persona a recuperar y mantener las habilidades o funciones que se necesitan para la vida diaria, que se han perdido o deteriorado.

**30. Cuidado de enfermería especializada:** Son los servicios especializados que recibe de personal de enfermería con licencia o de terapeutas en su hogar o en un hogar de ancianos.

**31. Especialista:** Es un médico que trabaja en un área específica de la medicina o que se enfoca en un grupo de pacientes.

**32. Cuidado de urgencia:** Es el cuidado que se brinda para tratar una enfermedad, una lesión o una afección lo suficientemente grave como para buscar cuidado inmediato, pero no tan grave como para necesitar cuidado en una sala de emergencias.

## Definiciones adicionales

**Resolución de apelaciones:** Es la determinación por escrito que se toma en Mercy Care sobre una apelación.

**Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona (AHCCCS):** El Programa Medicaid de Arizona, aprobado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid como un programa de demostración de exención de la sección 1115 y descrito en el título 36, capítulo 29, de los Estatutos Revisados de Arizona (A.R.S.).

**Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS):** Un programa del AHCCCS que brinda servicios de manejo de casos y salud emocional y psicológica, cuidado agudo y a largo plazo según lo autorizado por la sección 2931 y siguientes del título 36 de los A.R.S., a los miembros elegibles que son mayores o tienen discapacidades físicas, y a los miembros con discapacidades del desarrollo a través de contratos y otros acuerdos.

**Autorización:** Es una aprobación que necesita de su médico o de Mercy Care para recibir otros servicios de cuidado de salud que incluyen, entre otros, pruebas de laboratorio y radiología, y visitas a especialistas y a otros proveedores del cuidado de la salud (consulte la definición de "Remisión").

**Representante designado:** Un padre, madre, tutor, pariente, defensor, amigo u otra persona designada por escrito por un miembro, que puede ayudar en la protección de los derechos del miembro y expresar las necesidades de servicio al miembro.

**Apelación urgente:** Es una apelación en la que Mercy Care determina (tras la solicitud de un miembro) o el proveedor indica (al realizar la solicitud para el miembro o en apoyo de la solicitud del miembro) que esperar el tiempo para una resolución estándar podría poner en grave peligro la vida del miembro, su salud física o mental, o su capacidad de alcanzar, mantener o recobrar el máximo desempeño.

**Sistema de quejas formales:** Un sistema que incluye un proceso para presentar quejas formales de los miembros, apelaciones de los miembros, conflictos de reclamos de los proveedores y acceso al sistema de audiencias imparciales estatales.

**Persona encargada de tomar decisiones para el cuidado de la salud:** Es una persona que está autorizada para tomar decisiones de tratamiento para el cuidado de la salud de un miembro.

**Transporte médicamente necesario:** Transporte de ida y vuelta para recibir los servicios médicos requeridos.

**Suministros médicos:** Suministros relacionados con el cuidado de salud que se necesitan por motivos médicos, que en general no son reutilizables y son desechables.

**Aviso de determinación adversa de beneficios:** Si en Mercy Care deciden que el servicio solicitado no puede aprobarse o si reducen, interrumpen o cancelan un servicio existente, el miembro recibirá un *Aviso de determinación adversa de beneficios*, en el que se le informará la acción que se tomó y la razón; su derecho a presentar una apelación y cómo hacerlo; su derecho a solicitar una audiencia imparcial al AHCCCS y cómo hacerlo; su derecho a solicitar una resolución urgente y cómo hacerlo; y su derecho a solicitar la continuación de los servicios durante la apelación, cómo hacerlo y cuándo es posible que deba pagar los costos de los servicios.

**Receta:** Una indicación del médico para obtener medicamentos, equipos médicos duraderos, tratamientos u otros servicios de enfermería.

**Autorización previa:** Es la aprobación que un plan de salud puede exigir antes de obtener un servicio. No es una promesa de que el plan de salud cubrirá el costo del servicio.

**Fraude y abuso por parte de proveedores:**

- Implican la falsificación de reclamos o encuentros que involucren lo siguiente:
  - la modificación de un reclamo;
  - la codificación incorrecta;
  - la doble facturación;
  - el envío de datos falsos.
- Acciones administrativas o financieras que incluyen lo siguiente:
- Sobornos:
  - falsificación de credenciales;
  - prácticas de inscripción fraudulentas;
  - informes fraudulentos de responsabilidad de terceros (TPL);
  - prácticas de recuperación fraudulentas.
- Falsificación de servicios que incluyen lo siguiente:
  - facturación de servicios o suministros que no hayan sido brindados;
  - declaraciones falsas de servicios o suministros;
  - sustitución de servicios.

**Beneficiarios que califican para Medicare (QMB):** Hace referencia a los miembros que califican para el AHCCCS y para Medicare, y para quienes el AHCCCS paga las primas, el coseguro y los deducibles de Medicare Parte A y Parte B.

**Remisión:** Significa que su PCP lo envía a un especialista por un problema específico y generalmente complejo.

**Alojamiento y comida:** Es el costo que Mercy Care determina que usted debe pagar por la comida y el alojamiento cuando vive en un lugar de residencia alternativo (p. ej., un centro de residencia asistida).

**Plan de servicios:** Es una descripción por escrito de los servicios de salud cubiertos y otros apoyos que pueden incluir los siguientes:

- objetivos individuales;
- apoyo en la recuperación y por parte de pares;
- servicios de apoyo familiar;
- servicios autorizados de cuidado a largo plazo (LTC);
- coordinación del cuidado;
- planes para ayudar al miembro a mejorar su calidad de vida.

**Médico especializado:** Un médico que está especialmente capacitado en una determinada rama de la medicina relacionada con servicios o procedimientos específicos, ciertas categorías de edad de pacientes, ciertos sistemas corporales o ciertos tipos de enfermedades.

**Necesidades especiales de cuidado de salud:** Son aquellas que tienen los miembros con enfermedades crónicas serias (físicas, del desarrollo o del comportamiento) que requieren más cuidado médicamente necesario y servicios relacionados que los que generalmente necesitan los miembros, o que necesitan un tipo diferente de cuidado. Se considera que todos los miembros del ALTCS tienen necesidades especiales.

---

## Definiciones para servicios de cuidado de maternidad

---

- 1. Enfermero obstetra certificado (CNM):** Una persona que cuenta con certificación del American College of Nursing Midwives (ACNM) sobre la base de un examen de certificación nacional y tiene licencia de la Junta Estatal de Enfermería para ejercer en Arizona. Los CNM realizan la administración independiente del cuidado para embarazadas y recién nacidos, brindan cuidado preparto, durante el parto y posparto, cuidado ginecológico y neonatal, dentro de un sistema de cuidado de salud que incluye consultas médicas, manejo colaborativo o remisiones.
- 2. Centros de parto independientes:** Son centros de obstetricia para pacientes ambulatorios fuera del hospital, autorizados por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona y certificados por la Comisión para la Acreditación de Centros de Parto Independientes. Estos centros cuentan con enfermeros registrados y proveedores de cuidado de maternidad que colaboran con los servicios de trabajo de parto y parto, y están equipados para encargarse de trabajos de parto y partos sin complicaciones y de bajo riesgo. Estos centros deben estar afiliados a hospitales de cuidados agudos y situarse cerca de estos para el manejo de complicaciones, en caso de que surjan.
- 3. Embarazo de alto riesgo:** Se refiere a una situación en la que la madre, el feto o el recién nacido tienen, o se espera que tengan, un mayor riesgo de morbilidad o mortalidad antes o después del parto. El alto riesgo se determina mediante el uso de las herramientas de evaluación de riesgos médicos estandarizados del Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos.
- 4. Partera con licencia:** Significa una persona autorizada por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS) para proporcionar cuidado de maternidad de conformidad con los Estatutos Revisados de Arizona (título 36, capítulo 6, artículo 7) y el Código Administrativo de Arizona (R9-16). (Este tipo de proveedores no incluye a los enfermeros obstetras certificados por la Junta de Enfermería como enfermeros facultativos en obstetricia o asociados médicos autorizados por la Junta Médica de Arizona).
- 5. Cuidado de maternidad:** Incluye la identificación del embarazo, el cuidado prenatal, los servicios de trabajo de parto y parto, y el cuidado posparto.
- 6. Coordinación del cuidado de maternidad:** En relación con el cuidado de maternidad, consiste en determinar las necesidades médicas o sociales del miembro a través de una evaluación de riesgos, desarrollar un plan de cuidado diseñado para abordar esas necesidades, coordinar remisiones del miembro a proveedores de servicios apropiados y recursos comunitarios, monitorear remisiones para garantizar que se reciban los servicios y revisar el plan de cuidado, según corresponda.
- 7. Proveedor de cuidado de maternidad:** Estos son los tipos de proveedores que pueden brindar cuidado de maternidad cuando los servicios que proporcionen estén dentro de su ámbito de práctica y capacitación:
  - Médicos osteópatas o alopáticos con licencia para ejercer en Arizona que sean obstetras, médicos generales o médicos de familia.

- Asociados médicos.
- Enfermeros facultativos.
- Enfermeros obstetras certificados.
- Parteros con licencia.

- 8. Obstetra-ginecólogo:** Un médico que brinda cuidado a mujeres durante el embarazo, el parto y el posparto, y que realiza los exámenes preventivos de la mujer.
- 9. Manejo de casos de obstetricia:** Los administradores de casos de obstetricia indican a las embarazadas cuáles son los recursos comunitarios apropiados a los que pueden acceder, como el programa WIC, las clases sobre crianza, los programas para dejar de fumar, el manejo de casos de embarazos en adolescentes, los refugios y el asesoramiento sobre el abuso de sustancias. Los administradores brindan apoyo, fomentan la asistencia a las citas prenatales y controlan el seguimiento de los planes de tratamiento médico indicados.
- 10. Servicios perinatales:** Servicios médicos para el tratamiento y manejo de pacientes obstétricas y neonatos (Código Administrativo de Arizona, R9-10-201). Esto incluye servicios durante el embarazo y en el período de posparto.
- 11. Posparto:** Para quienes son elegibles para tener cobertura de posparto durante 12 meses, es el período que comienza el último día del embarazo y se extiende hasta el último día del mes en el que termina el período de 12 meses tras el final del embarazo. Para quienes son elegibles para tener cobertura de posparto durante 60 días, es el período que comienza el último día del embarazo y se extiende hasta el último día del mes en el que termina el período de 60 días tras el final del embarazo. Las medidas de calidad utilizadas en la mejora de la calidad del cuidado de maternidad pueden emplear criterios diferentes para el período posparto.
- 12. Cuidado posparto:** Es el cuidado de salud brindado por un plazo determinado después del parto. Este plazo se basa en las recomendaciones del Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos (AGOC). El cuidado de posparto incluye servicios y suministros de planificación familiar según lo establecido en la política 420 del *Manual de políticas médicas*.
- 13. Profesional médico:** Se refiere a enfermeros facultativos certificados en obstetricia, asociados médicos y otros enfermeros facultativos. Los asociados médicos y los enfermeros facultativos se definen en los Estatutos Revisados de Arizona (título 32, capítulos 15 y 25, respectivamente).
- 14. Asesoramiento previo a la concepción:** La prestación de asistencia y orientación dirigida a identificar o reducir los riesgos sociales y de salud emocional y psicológica, a través de intervenciones preventivas y de control, en mujeres en edad fértil que pueden quedar embarazadas, independientemente de si planean concebir o no. Este asesoramiento se centra en la detección temprana y el manejo de los factores de riesgo antes del embarazo e incluye iniciativas para influir en los comportamientos que pueden afectar al feto antes de la concepción. El propósito del asesoramiento previo a la concepción es garantizar que una mujer esté sana antes del embarazo. Se considera incluido en la visita de cuidado preventivo para mujeres sanas y no abarca pruebas genéticas.
- 15. Cuidado prenatal:** La prestación de servicios de salud durante el embarazo. Está compuesto por 3 componentes principales:
1. La evaluación temprana y continua de los riesgos.
  2. La educación y promoción de la salud.
  3. el control, la intervención y el seguimiento médicos.



mercy care

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