



# CONEXIÓN CON CUIDADOS A LARGO PLAZO

Otoño/Invierno de 2024

## Vacunas importantes para este otoño

La vacuna contra la influenza no es la única que puede ayudarles a usted y a su familia a mantenerse saludables este invierno. Estas cuatro vacunas de rutina son importantes y están cubiertas por Mercy Care.

### Influenza

Todas las personas mayores de 6 meses deberían aplicarse la vacuna contra la influenza cada año. Lo mejor es vacunarse en otoño, antes de que la temporada de influenza esté en su punto de mayor actividad.

### Neumonía

La neumonía es una infección pulmonar que puede causar enfermedades graves en niños pequeños y en adultos mayores. Todos los niños

menores de 5 años y los adultos mayores de 65 años deberían vacunarse. Es posible que también necesiten la vacuna otras personas que tienen ciertas enfermedades. Pregúntele al proveedor si usted o su hijo deberían vacunarse.

### Virus sincicial respiratorio (VSR)

El VSR es un virus común que causa síntomas similares a los del resfrío. Los adultos mayores tienen más probabilidades de

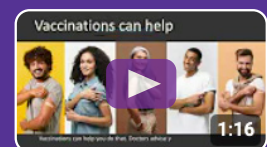
hospitalización a causa del VSR. Los expertos recomiendan que los adultos mayores de 60 años se vacunen contra el VSR. Pregúntele al proveedor si esta vacuna es adecuada para usted.

### COVID-19

A medida que el virus cambia, las vacunas nuevas pueden proteger contra las cepas más recientes. Pregúntele al proveedor si hay una vacuna nueva disponible y si debería aplicársela.

### VIDEO PARA VER:

¿Qué vacunas deben aplicarse los adultos?



¿Qué vacunas deben aplicarse los niños?



# 6 estrategias para mantener un peso saludable

¿Quiere sentirse lo mejor posible y reducir el riesgo de tener una enfermedad cardíaca y diabetes? Pruebe estos consejos que le pueden servir para varias cosas.

Mantener su peso dentro de unos límites saludables puede ayudarle a disminuir el riesgo de enfermedad cardíaca, diabetes, derrame cerebral, cáncer y mucho más. Su médico puede ayudarle a establecer un peso saludable. Aquí tiene seis pequeños cambios en el estilo de vida que pueden marcar una gran diferencia en su salud.

¿No puede realizar todos los cambios? Comience con uno y siga avanzando. Cada uno permite que esté un paso más cerca de alcanzar sus objetivos de salud.

## 1 Incorpore frutas y vegetales

Es difícil, y hasta imposible, hacer que cada comida sea perfectamente saludable. Pero recuerde lo siguiente: pequeños pasos pueden marcar una gran diferencia. Agregarle unas rodajas de tomate a su sándwich o bayas a su yogur suma.

## 2 Elija alimentos con alto contenido de fibra

Mientras más fibra consume, tendrá menos hambre entre las comidas y menos posibilidades de consumir refrigerios no saludables. Obtenga fibra de alimentos, como vegetales de hoja verde, granos integrales, aguacates y almendras.

## 3 Beba mucha agua

No es ningún secreto que el agua es fundamental para tener una buena salud y puede ayudarle a sentirse lleno. Sustituir las bebidas azucaradas por agua también puede ayudarle a perder peso. Intente reeducar sus papilas gustativas agregando al agua rodajas de fruta (por ejemplo, limón o fresa) para darle sabor.



## 4 Engañe a su mente

Si suele comer con los ojos, es posible que tenga la costumbre de comer todo lo que tiene en el plato incluso cuando se siente lleno. No hay nada malo en ello si el plato tiene porciones saludables. Intente usar un plato más pequeño y adapte las porciones al tamaño del plato.

## 5 Respete un horario

El metabolismo, los intestinos y el azúcar en sangre se regulan cuando come a la misma hora todos los días. Y eso puede tener un gran impacto en su peso. No se preocupe por si desayuna a las 7 a.m. o al mediodía. Elija un horario que le convenga para realizar sus comidas o comer un refrigerio. Luego, trate de ser constante.

## 6 Manténgase en movimiento

La actividad física es fundamental para alcanzar un peso saludable. También tiene muchos otros beneficios, como prevenir enfermedades crónicas y mejorar el estado de ánimo. Los expertos recomiendan hacer dos horas y media de ejercicio moderado a la semana, como caminar. Eso equivale a unos 30 minutos la mayoría de los días de la semana. Empiece por algo sencillo, como dar un paseo de 15 minutos después de comer.

Todas estas medidas pueden ayudarle a controlar su peso y a sentirse bien. ¿Quiere controlar su progreso? Inicie sesión en el Asistente de salud de Mercy Care en [mercyar.es/healthasst](https://mercyar.es/healthasst) para llevar un seguimiento de las medidas de salud que toma y completar actividades saludables.



**¿Tiene que renovar?** Debe renovar su cobertura de Medicaid todos los años. Busque el aviso de renovación en el correo. Visite [aet.na/fa24az-ltc-1es](https://aet.na/fa24az-ltc-1es) o escanee el código QR para obtener más información.



## Pregunte a un pediatra

# Mi hijo tiene un resfrío, influenza o COVID. ¿Cómo podría afectarle el asma?

Enfermarse es desagradable para todos, pero puede ser muy peligroso para los niños que tienen asma. Algunas investigaciones indican que los niños con enfermedades de pulmón, como el asma, tienen más probabilidades de sufrir problemas graves a causa de los resfríos o la influenza.

“Cualquier virus respiratorio, incluido el del COVID, puede empeorar los síntomas del asma”, afirma la Dra. Theresa Guilbert. La Dra. Guilbert es la directora del Centro de Asma en el Centro Médico del Hospital de Niños de Cincinnati. También es vocera de la Academia Americana de Pediatría. “Es el desencadenante más frecuente de un ataque de asma”.

Los niños que tienen asma ya tienen las vías respiratorias y los pulmones inflamados. Y la

fiebre y la tos que implican las enfermedades respiratorias les agregan aún más estrés a las vías respiratorias. Otros niños pueden recuperarse de un resfrío más fácilmente, pero los niños con asma tienen más probabilidades de sufrir problemas graves, como neumonía.

Para proteger a los niños asmáticos, la clave está en prevenir la enfermedad,

indica la Dra. Guilbert. Siga estos consejos:

- Vacúnese contra la influenza y el COVID-19.
- Enséñele a su hijo a lavarse las manos a menudo y a evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Asegúrese de que su hijo siga el plan de cuidado diario. La mejor forma de evitar posibles problemas es ayudarle a controlar el asma.

## ¿Necesita ayuda para manejar una enfermedad?

Un administrador de casos crea un plan de cuidado para usted con el fin de ayudarle a manejar sus enfermedades. También puede ponerlo en contacto con un proveedor y con servicios de enfermería especializada. Le asignaremos un administrador de casos siempre que esté inscrito en Long Term Care. Visite [es.mercycareaz.org/ltc/care-management](https://es.mercycareaz.org/ltc/care-management) para obtener una lista de los servicios de manejo de casos y comuníquese con su administrador de casos directamente para conseguir ayuda.

# Signos de depresión según la edad

Todos podemos tener depresión. Además, es un trastorno que responde muy bien al tratamiento, pero los síntomas pueden variar según la edad. A continuación se indica lo que hay que vigilar en las distintas etapas de la vida.



## Adultos

- A menudo se muestran molestos, frustrados, irritables o enojados.
- Pierden el interés en socializar o cultivar pasatiempos.
- Se muestran inquietos, preocupados o perezosos.
- Se sienten inútiles o muy culpables.
- Tienen dificultad para concentrarse, recordar o tomar decisiones.
- Los adultos mayores también pueden sentirse ansiosos, confundidos o indefensos, o llorar con facilidad.

## Madres recientes (conocida como “depresión posparto”)

- Se sienten agobiadas o “vacías”.
- Muestran indiferencia hacia el bebé.
- Tienen ataques de pánico.

- Están cansadas.
- Muestran una pérdida progresiva del interés en las actividades.
- Dudan de sí mismas y sienten culpa o enojo.
- Experimentan cambios en los patrones de sueño o alimentación.
- Piensan en dañarse a sí mismas o a su bebé.

## Niños

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

## Adolescentes

- Les va mal en la escuela.
- Están inquietos o preocupados.
- Reaccionan de forma exagerada a las críticas.
- Les falta energía, motivación o entusiasmo.
- Consumen sustancias como alcohol o drogas.
- Tienen baja autoestima.
- No cuidan su apariencia.

Si ve algunos de estos signos en un ser querido o en usted mismo, busque ayuda de su proveedora de cuidado primario (PCP).

## Trualta para cuidadores

¿Cuida en casa a un miembro mayor de la familia, un niño o una persona con discapacidades? Obtenga capacitación y recursos sin costo para ayudar a desarrollar habilidades para el cuidado en casa.

Mejore la confianza en usted, reduzca el estrés y evite el agotamiento aprendiendo habilidades de cuidado. Cree una cuenta en línea para leer artículos y ver seminarios web y videos sobre el cuidado de un ser querido.

Regístrese en [mercycares.com](https://mercycares.com).

# ¿Cómo hablo con alguien sobre el suicidio?

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

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

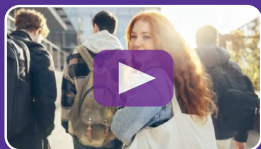
En otras ocasiones, un ser querido está pensando en suicidarse, pero no se lo dice a nadie. Busque señales de alerta, por ejemplo, si deja de socializar, duerme demasiado o muy poco, aumenta el consumo de drogas o alcohol, o está ansioso, inquieto o es imprudente. Pregúntele si está pensando en suicidarse. Hágale saber que el suicidio es un asunto grave. Ayúdele a encontrar los recursos adecuados.

La línea directa para casos de crisis y suicidio es un servicio nacional gratuito. Cuenta con asesores capacitados disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Ofrecen apoyo en inglés y español. Llame o envíe un mensaje de texto a la línea directa al **988** o ingrese a [988lifeline.org/es/](https://988lifeline.org/es/) para chatear.

## Más recursos:

- [save.org](https://www.save.org)
- [988lifeline.org/es/ayude-a-alguien-mas/](https://988lifeline.org/es/ayude-a-alguien-mas/)
- [bethe1to.com/bethe1to-steps-evidence](https://www.bethe1to.com/bethe1to-steps-evidence)
- [es.mercycareaz.org/crisis-services](https://www.es.mercycareaz.org/crisis-services)

**VIDEO PARA VER:**  
¿Cómo hablo con alguien sobre el suicidio?



## Ayuda para manejar una crisis de salud emocional y psicológica

Los miembros de Mercy Care pueden llamar a la **línea para casos de crisis de salud emocional y psicológica de Arizona**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame al **1-844-534-HOPE (4673)** o envíe un mensaje de texto con la palabra HOPE al **4HOPE (44673)**. Apoyo por chat disponible en [crisis.solari-inc.org/start-a-chat](https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat).

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

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

### Líneas tribales para casos de crisis:

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

### Línea para casos de crisis de veteranos:

**988** (opción 1)

### Línea directa para casos de crisis y suicidio 988: 988

### Línea nacional de mensajes de texto para casos de crisis:

Envíe un mensaje de texto con la palabra HOME al **741741**. Apoyo por chat disponible en [crisistextline.org/es/envianos-un-mensaje-de-texto](https://crisistextline.org/es/envianos-un-mensaje-de-texto).

**Línea directa para adolescentes:** Llame o envíe un mensaje de texto al **602-248-TEEN (8336)**.

Si necesita alguien con quien hablar, llame a la línea de ayuda Warm Line al **602-347-1100**. Obtenga apoyo de especialistas capacitados en apoyo de pares las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Llame siempre al **911** si está en una situación que pone en riesgo la vida.

# ¿Conoce MAT?

MAT es la sigla en inglés de “tratamiento asistido por medicamentos”. Implica utilizar medicamentos aprobados y terapias de la salud emocional y psicológica, como asesoramiento, para tratar los trastornos por consumo de sustancias. Este tratamiento también se llama “medicamentos para el trastorno por el uso de opioides” (MOUD).

Cuando las personas abusan de los opioides, pueden volverse adictas o dependientes. Si no tienen opioides en su sistema, pueden sufrir síndrome de abstinencia. Los síntomas de la abstinencia de los opioides pueden ser diarrea, calambres abdominales, náuseas, vómitos, aumento de la frecuencia cardíaca y antojos intensos. Cuando esté listo para comunicarse con MAT, estos medicamentos pueden ayudarle a recuperarse de una dependencia de opioides.

- La **metadona** viene en una dosis líquida o en píldora. Puede proporcionar un mejor control de los síntomas del síndrome de abstinencia y los antojos para quienes usan opioides a largo plazo.
- La **buprenorfina** disminuye los antojos de opioides. La presentación puede ser una píldora, una lámina para la mejilla o un implante subcutáneo para 6 meses.
- La **naltrexona**, que puede tomarse como una píldora a diario o aplicarse con una inyección mensual, funciona de una manera diferente. Si una persona que toma naltrexona comienza a abusar de los opioides otra vez, la naltrexona bloquea los efectos sedativos y de “subidón”.

## MAT puede brindarle apoyo

Su relación con MAT se tratará de mucho más que solo recibir medicamentos. Como parte del cuidado, también recibirá terapia de salud emocional y psicológica, como asesoramiento. Algunos de nuestros proveedores tienen puntos de acceso MAT las 24 horas del día, los 7 días de la semana (“MAT 24/7 Access Points”).

Mercy Care tiene contrato con muchos proveedores que ofrecen servicios de MAT. Están preparados para hacerle conocer MAT. Pueden mostrarle cómo MAT puede iniciarlo en un camino hacia la recuperación, la salud y el bienestar. Para conocer las ubicaciones cerca de usted, visite [DoYouKnowMAT.com](https://www.doyouknowmat.com).

Cuando esté listo, estaremos a su disposición. Podemos ayudarle a conectarse con MAT o con cualquier otro tratamiento y apoyo que sea adecuado para usted. Hasta que se sienta preparado, queremos que usted y sus seres queridos estén seguros.

- No comparta ni reutilice agujas, y no mezcle fármacos.
- Obtenga ayuda médica si se siente mal (física o mentalmente).



## Qué hacer ante una sobredosis

Si alguien sufre una sobredosis de opioides, recuerde estos pasos.

**Paso 1:** Llame para pedir ayuda (marque el **911**).

**Paso 2:** Compruebe si hay indicios de sobredosis por opioides:

- No puede despertar a alguien diciendo su nombre o frotándole el esternón.
- Respiración superficial, ritmo cardíaco lento o sonido de ahogo (estertor).
- Los labios o las uñas se vuelven azules o morados.
- Pupilas extremadamente pequeñas y puntiformes.

**Paso 3:** Ayude a la persona a respirar. Si no dispone de oxígeno, la respiración artificial (respiración boca a boca) puede ser muy eficaz.

**Paso 4:** Supervise la respuesta y la respiración de la persona hasta que llegue la ayuda de emergencia.

**Paso 5:** Administre a la persona naloxona (NARCAN), un medicamento que puede revertir los efectos de una sobredosis. Puede conseguir naloxona (NARCAN) sin receta (OTC) en la farmacia, a través de su PCP y en varios centros y organizaciones de salud comunitarios.



# Programas cubiertos con fondos de subvención para ayudar a la recuperación y la salud mental

¿Sabía que Mercy Care ayuda a manejar el financiamiento de subvenciones de recuperación y salud mental para proveedores de salud emocional y psicológica? Este financiamiento es posible gracias a la Administración de Servicios de Salud Mental y por Abuso de Sustancias (SAMHSA).

Incluso si sus beneficios de AHCCCS no cubren alguno de estos servicios, es posible que aun así pueda recibir tratamiento mediante estos programas que se describen a continuación cubiertos con fondos de subvención. Estos programas también ayudan a personas sin seguro.

## Subvención global para la salud mental (MHBG)

Esta subvención brinda servicios comunitarios de salud mental a las siguientes personas:

- Adultos con una designación de enfermedad mental grave (SMI).
- Niños con una designación de **trastornos emocionales graves**.
- Personas que tuvieron su primer episodio de psicosis (FEP).

Para obtener información sobre el financiamiento de la subvención global

para la salud mental, visite [es.mercycareaz.org/mental-health-block-grant.html](https://es.mercycareaz.org/mental-health-block-grant.html).

## Subvención para la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias (SUBG)

La subvención para la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias brinda servicios de tratamiento para el abuso de sustancias a jóvenes y adultos. Para obtener información sobre esta subvención, visite [es.mercycareaz.org/substance-use-block-grant.html](https://es.mercycareaz.org/substance-use-block-grant.html).

## Subvención estatal en respuesta al consumo de opioides (SOR)

La subvención estatal en respuesta al consumo de opioides ayuda a obtener acceso a tratamientos asistidos con medicamentos (MAT), cuidado integrado y servicios de recuperación de adicciones por consumo de opioides y estimulantes. Para obtener información sobre el tratamiento de la adicción a los opioides, visite [es.mercycareaz.org/opioids-substance-use.html](https://es.mercycareaz.org/opioids-substance-use.html).

Llame al Departamento de Servicios al Cliente 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**) para que le pongan en contacto con el cuidado adecuado. Los miembros de ACC-RBHA con una designación de SMI pueden llamar al **602-586-1841** o al **1-800-564-5465** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

# Medir la competencia cultural

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

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

En Mercy Care, tenemos dos departamentos que supervisan lo que hacen los proveedores. Estos departamentos son Competencia Cultural y Control de Calidad. Ofrecen apoyo a los proveedores y garantizan que los miembros obtengan servicios de manera adecuada. Así, nos cercioramos de mejorar los servicios que respeten siempre su cultura y su forma de vida.



## Mejoramos su cuidado

Mercy Care cuenta con un programa de Mejoramiento de la calidad (QI) que establece objetivos para mejorar su salud y la calidad de su cuidado. Para nosotros es importante que los miembros puedan acceder fácilmente al cuidado médico. Si tiene problemas con su cuidado de salud, llámenos y díganoslo. Queremos asegurarnos de que reciba el mejor cuidado de salud posible.

### Fortalezas del 2023:

- Ayudar a que los miembros con diabetes controlen sus niveles de azúcar en sangre.
- Ayudar a que los miembros con la presión sanguínea alta la mantengan dentro de los límites adecuados.
- Conseguir que los niños acudan a una consulta médica preventiva al menos una vez al año
- Garantizar que las miembros embarazadas reciban cuidado oportuno prenatal y posparto.
- Asegurarnos de que los miembros estén satisfechos con Mercy Care.

### Oportunidades para 2024:

- Asegurarse de que los niños reciban todas las vacunas necesarias antes de cumplir los dos años.
- Ayudar a las miembros mujeres a hacerse exámenes preventivos de la mujer, incluida la prueba de Papanicolaou.

Puede llamar al número de teléfono que se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación para obtener más información o una copia de esta información por escrito.





## Igualdad en materia de salud en el foco

La misión de Mercy Care es ayudar a nuestros miembros a vivir una vida más saludable y alcanzar su máximo potencial. Una forma de lograr esto es centrándonos en la igualdad en materia de salud, lo que garantiza que el cuidado que reciben sea justo, accesible y personalizado para ajustarse a sus necesidades.

Hay factores sociales, llamados “determinantes sociales de la salud”, que desempeñan un gran papel en su bienestar. Entre esos factores se encuentra el acceso a alimentos saludables, vivienda, educación y oportunidades laborales.

Estos son algunos recursos sobre salud y bienestar con los que puede comunicarse para obtener apoyo.

### 2-1-1 Arizona

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

Visite [es.211arizona.org/](https://es.211arizona.org/) o llame al **211**.

### Abuso de sustancias y salud mental

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

Visite [findtreatment.gov/es](https://findtreatment.gov/es) o llame al **1-877-726-4727**.

### Health-e-Arizona

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

Visite [healtharizonaplus.gov](https://healtharizonaplus.gov).

### ARIZONA@WORK

Puede obtener ayuda para encontrar empleo.

Visite [arizonaatwork.com](https://arizonaatwork.com).

---

Más recursos disponibles en [es.mercycareaz.org/community-resource-guide](https://es.mercycareaz.org/community-resource-guide).

**CONEXIÓN CON CUIDADOS A LARGO PLAZO** se publica para los miembros de Mercy Care.

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

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

Mercy Care es administrada por Aetna Medicaid Administrators, LLC, una compañía de Aetna.

Llame al Departamento de Servicios al Cliente de Mercy Care de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., o a la línea de enfermería las 24 horas: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY **711**).

Los miembros de ACC-RBHA con una designación de SMI pueden llamar al **602-586-1841** o al **1-800-564-5465** (TTY **711**).

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

### Manual para miembros

Puede recibir el manual para miembros de este año a través del Departamento de Servicios al Cliente de Mercy Care sin costo. También pueden enviarle el *Directorio de proveedores* sin costo.

O visite [es.MercyCareAZ.org](https://es.MercyCareAZ.org) para consultar ambos recursos. Simplemente, seleccione su plan y haga clic en “Forms and Materials” (Formas y materiales).

## Nondiscrimination Notice

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

### Mercy Care:

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

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

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

Address:       Attn: Civil Rights Coordinator  
                  4570 S. 44th Place, Ste. 150  
                  Phoenix, AZ 85040  
Telephone:    **1-888-234-7358 (TTY 711)**  
Email:         MedicaidCRCoordinator@MercyCareAZ.org

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

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

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

## Multi-language Interpreter Services

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

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

**Navajo:** Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánífti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojí' hódíílnih **1-800-385-4104** (TTY **711**).

**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.

**SYRIAC:** 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**).

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

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

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