



ASUNTOS DE SALUD

Otoño/invierno 2025

Mantente seguro esta temporada de gripe

La gripe es un virus que se propaga fácilmente y puede hacer que te sientas muy enfermo. Puede ser muy grave para los adultos mayores y las personas con una afección crónica como asma, diabetes o enfermedades cardíacas. Para ellos, la gripe puede llevar a una estadía en el hospital, o algo peor.

La vacuna contra la gripe es la mejor manera de protegerte. Ayuda al cuerpo a desarrollar inmunidad contra el virus de la gripe. Eso significa que es menos probable que contraigas la gripe, o menos probabilidades de

enfermarte gravemente si te contagias. También significa que es menos probable que transmitas la gripe a otras personas.

Cada año, la vacuna contra la gripe se formula especialmente para proteger contra la cepa del virus que circula ese año. Por eso es tan importante vacunarse contra la gripe todos los años. Para obtener la mejor protección, vacúnate a principios del otoño, antes de que comience la temporada de gripe.

Además de vacunarte contra la gripe, aquí

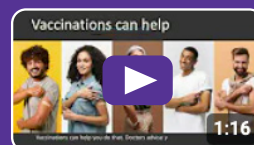
tienes otras medidas simples que puedes tomar para mantenerte saludable durante esta temporada de gripe:

- Mantente alejado de las personas que están enfermas.
- Usa una mascarilla cuando estés en lugares concurridos, especialmente si estás enfermo.

- Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón.
- Trata de no tocarte los ojos, la nariz o la boca.
- Fortalece el cuerpo con una alimentación saludable, buen descanso y actividad física regular.
- Limpia las cosas que tocas con frecuencia, como los teléfonos y las manijas de las puertas.

MIRA:

¿Qué vacunas deben recibir los adultos?



¿Qué vacunas deben recibir los niños?



Control de la diabetes



La diabetes es una afección que afecta a decenas de millones de personas en los Estados Unidos. Las personas con diabetes no pueden regular la glucosa en la sangre, un azúcar simple que el cuerpo usa para obtener la energía que necesita.

Hay dos tipos principales de diabetes: tipo 1 y tipo 2.

La diabetes tipo 1 suele diagnosticarse en niños. Es una afección de por vida en la que el cuerpo no produce suficiente insulina. (La insulina es la hormona que ayuda al cuerpo a utilizar la glucosa en sangre). Las personas con diabetes tipo 1 pueden necesitar administrarse insulina a diario.

La diabetes tipo 2 es una afección crónica en la que el cuerpo puede tener suficiente insulina, pero no puede utilizarla correctamente.

La buena noticia es que las personas con diabetes pueden controlarla a través de hábitos saludables. Algunas formas de controlar la diabetes son las siguientes:

- Comer alimentos saludables, como verduras, cereales integrales y proteínas magras mientras se evitan los alimentos con alto contenido de azúcar. Mercy Care cubre el costo de un

nutricionista que pueda crear un plan de comidas apto para diabéticos.

- Hacer ejercicio regularmente ayuda al cuerpo a usar la insulina de manera más efectiva.
- Mantener un peso saludable puede mejorar la salud en general.
- Tomar medicamentos para regular el azúcar en la sangre.

- Medir regularmente los niveles de azúcar en la sangre con dispositivos. Mercy Care cubre el costo de los miembros para recibir un dispositivo de prueba de azúcar en la sangre.

Tenemos programas especiales que pueden ayudarte a controlar con éxito la diabetes u otras necesidades de salud.

Comunícate con el Departamento de Servicios para Miembros de Mercy Care para obtener más información sobre la administración de la atención y otros programas de bienestar. O bien, ve a mercycares.org/dd/care-management.html para obtener más información.

También puedes rechazar o abandonar un programa especial llamando al Departamento de Servicios para Miembros o a tu administrador de atención.

Teléfonos inteligentes sin costo para ti

Es posible que puedas obtener servicio celular más un teléfono inteligente sin costo alguno a través de Assurance Wireless. Ve a mercycares.org/lifeline para presentar tu solicitud.

Si no tienes acceso a internet, o si necesitas ayuda para completar el formulario, puedes llamar al Departamento de Servicios para Miembros para que te ayuden.

Tendrás que mostrar un comprobante de elegibilidad para inscribirte en el programa telefónico de Assurance Wireless.

El servicio de Assurance Wireless incluye lo siguiente:

- Datos todos los meses
- Minutos de voz todos los meses
- Mensajes de texto ilimitados
- Teléfono inteligente Android

Para obtener más información, llama al Departamento de Servicios para miembros de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: **711**). Los miembros con una designación de SMI pueden llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **602-586-1841** o al **1-800-564-5465** (TTY: **711**).

¿Cómo hablo con alguien sobre el suicidio?

A veces, cuando un ser querido está luchando en su vida, puede estar considerando el suicidio. Es importante conocer las señales de advertencia y buscar ayuda.

Puede decir que quiere morir o hablar de sentirse desesperado, de no tener un propósito o de ser una carga para los demás. Escúchalo(a) con atención. Hazle saber que estás ahí para él/ella. Conéctalo(a) a los recursos.

Otras veces, un ser querido está pensando en suicidarse, pero no se lo dice a nadie. Estate atento a las señales de advertencia como las siguientes:

- Aislamiento social
- Dormir demasiado o no dormir lo suficiente



- Aumento del consumo de drogas o alcohol
- Estar ansioso, agitado o imprudente

Pregúntale si está pensando en suicidarse. Hazle saber que el suicidio es un asunto serio. Conéctalo(a) con los recursos.

La Línea de prevención del suicidio y crisis es un servicio nacional sin costo. Los consejeros capacitados están disponibles durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Ofrecen

apoyo en inglés y español. Llama o envía un mensaje de texto a la línea de vida al **988** o visita **988lifeline.org** para chatear.

Más recursos:

- [save.org](https://www.save.org)
- [988lifeline.org/help-someone-else](https://www.988lifeline.org/help-someone-else)
- [bethe1to.com/bethe1to-steps-evidence](https://www.bethe1to.com/bethe1to-steps-evidence)
- [mercycareaz.org/crisis-services](https://www.mercycareaz.org/crisis-services)

Trualta para cuidadores

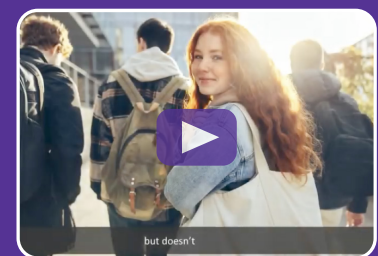
¿Cuidas a un miembro mayor de la familia, un niño o una persona con discapacidades en el hogar? Obtén capacitación y recursos sin costo para ayudar a desarrollar habilidades de cuidado en el hogar.

Mejora la confianza, reduce el estrés y evita el agotamiento aprendiendo habilidades de cuidado. Crea una cuenta en línea para leer artículos y ver seminarios web y videos sobre el cuidado de tu ser querido.

Regístrate en [mercycare.trualta.com](https://www.mercycare.trualta.com).

MIRA:

¿Cómo hablo con alguien sobre el suicidio?



Por qué el tratamiento es bueno para todos

Tanto en los buenos como en los malos momentos, ver a un terapeuta puede conducir a una vida más feliz y saludable. Aquí te explicamos cómo hacerlo.

✓ Puede mejorar tus relaciones

Tenemos todo tipo de relaciones: con nuestra pareja, hijos, padres y compañeros de trabajo. Los malentendidos y las malas rachas son una parte normal de todos ellos. Un terapeuta puede ayudarte a encontrar formas de comprender las emociones de los demás y comunicarte mejor.

✓ Puede ayudarte a controlar los problemas de salud

La depresión y la ansiedad son comunes en las personas con afecciones crónicas. Además, una mala salud mental puede dificultar el manejo de la enfermedad. Hablar con un terapeuta puede ayudarte a lo siguiente:

- Mantenerse al día con el tratamiento
- Pedir ayuda
- Enfocarte en el autocuidado
- Mantenerse alejado de los hábitos de afrontamiento poco saludables como fumar, beber alcohol o comer por emociones

✓ Puede ayudarte a alcanzar tus metas

Todos tenemos sueños y metas. Si te sientes estancado, un terapeuta puede ayudarte a romper con patrones y hábitos antiguos que te están frenando. Pueden ayudarte a crear un plan para alcanzar tus metas. Y puede compartir consejos para mantenerte motivado. Eso es algo que todos necesitamos en diferentes momentos de la vida.

Ayuda para una crisis de salud conductual

Los miembros de Mercy Care pueden llamar a la **Línea de crisis de salud conductual de Arizona** durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llama al **1-844-534-HOPE (4673)** o envía un mensaje de texto con la palabra HOPE a **4HOPE (44673)**. El soporte por chat está disponible en **crisis.solari-inc.org/start-a-chat**.

El personal de la Línea de crisis puede ayudar a lo siguiente:

- Proporcionar apoyo en caso de crisis por teléfono.
- Enviar un equipo móvil de crisis para que te apoye.
- Organizar el transporte para que te lleve a un lugar seguro.
- Ayudarte a organizar asesoramiento o una conexión con tu proveedor de pacientes externos.
- Proporcionar opciones para hacer frente a situaciones urgentes.
- Si te sientes inseguro en casa.

Líneas de crisis tribales:

- 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: **480-850-9230**
- 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 de crisis de veteranos: 988, presiona 1

Línea de ayuda 988 para suicidio y crisis: 988

Línea de texto de crisis nacional: Envía un mensaje de texto con la palabra HOME a **741741**. El soporte por chat está disponible en **crisistextline.org/text-us**.

Teen Lifeline: Llama o envía un mensaje de texto al **602-248-TEEN (8336)**

Si necesitas a alguien con quien hablar, llama a la línea directa al **602-347-1100**. Obtén apoyo durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana de especialistas capacitados en apoyo entre pares.

Siempre llama al 911 en situaciones que pongan en peligro la vida.



La equidad en el punto de mira

La misión de Mercy Care es ayudar a nuestros miembros a vivir una vida más saludable y alcanzar su máximo potencial. Una forma de hacerlo es centrándonos en la equidad en salud, lo que garantiza que la atención que recibas sea justa y centrada en la persona para satisfacer tus necesidades.

Hay factores de la vida que también juegan un papel importante en tu bienestar. Esos factores pueden incluir el acceso a alimentos saludables, vivienda, educación y oportunidades de trabajo. Estos son algunos recursos de salud y bienestar a los que puedes acudir para obtener apoyo:

2-1-1 Arizona

Puedes encontrar información sobre empleo y servicios familiares, alimentos, ropa y refugio, y cómo obtener ayuda si estás sufriendo violencia doméstica.

Ve a 211arizona.org/mercyorg o llama al **211**.

Abuso de sustancias y salud mental

Puedes localizar sitios para el tratamiento de la salud mental y el abuso de sustancias.

Visita findtreatment.gov o llama al **1-877-726-4727**.

Health-e-Arizona

Puedes renovar tus beneficios de AHCCCS, verificar la cobertura y actualizar tu información.

Ve a healtharizonaplus.gov

Obtén acceso a servicios de salud física y mental cuando y donde lo necesites.

Encuentra un proveedor en mercycares.org/find-a-provider

Hay más recursos disponibles en mercycares.org/community-resource-guide

Medición de la competencia cultural

Estamos comprometidos con nuestros miembros y su atención. Es muy importante para nosotros. Es por eso que dedicamos mucho tiempo y esfuerzo a la hora de asegurarnos de que la competencia cultural sea parte de todo lo que hacemos. Esto significa ser respetuoso con tus creencias y tu cultura. También significa comprender tus necesidades lingüísticas.

Exigimos a nuestros proveedores que apoyen a los miembros con servicios culturalmente sensibles. Utilizan los estándares de Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS) como guía. Estos estándares garantizan que los servicios sean respetuosos con sus necesidades culturales y lingüísticas.

Tenemos dos departamentos en Mercy Care que vigilan cómo les va a los proveedores: Competencia cultural y Gestión de la calidad. Estos departamentos ofrecen apoyo a los proveedores. Se aseguran de que los miembros reciban los servicios de la manera correcta. Y eso ayuda a asegurarnos de que siempre estamos mejorando los servicios que son sensibles a tu cultura y forma de vida.



Programas financiados por subvenciones para ayudar en la recuperación y la salud mental

¿Sabías que Mercy Care ayuda a administrar la recuperación y los fondos de subvenciones para la salud mental a los proveedores de tratamiento de salud conductual y abuso de sustancias? El financiamiento es posible gracias a la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA).

Incluso si tus beneficios del Sistema de contención de costos de atención médica de Arizona (AHCCCS) no cubren algunos de estos servicios, es posible que aún puedas recibir tratamiento a través de estos programas financiados por subvenciones. Estos programas también ayudan a las personas que no tienen seguro o tienen un seguro insuficiente.

Subvención para la salud mental (MHBG)

La MHBG proporciona servicios de tratamiento de salud mental a las siguientes personas:

- Adultos con una designación de enfermedad mental grave (SMI)
- Niños identificados con **trastornos emocionales graves.**
- Personas de 16 a 25 años que experimentan un primer episodio de psicosis (FEP).

Para obtener información sobre el financiamiento de MHBG,

visita mercycareaz.org/mental-health-block-grant.html

Subvención para el uso de sustancias (SUBG)

La SUBG proporciona servicios de tratamiento del abuso de sustancias a adultos y jóvenes que no tienen seguro o tienen un seguro insuficiente. Para obtener información sobre el financiamiento de SUBG, visita mercycareaz.org/substance-use-block-grant.html

Subvención estatal de respuesta a los opioides (SOR)

La subvención SOR ayuda a dar acceso al tratamiento asistido por medicamentos (MAT), la atención integrada y los servicios de recuperación de la adicción al consumo de opioides y estimulantes. Para obtener información sobre cómo tratar una adicción a los opioides, visita mercycareaz.org/opioids-substance-use.html

Llama al Departamento de Servicios para Miembros de lunes a viernes entre las 07:00 a. m. y las 06:00 p. m. al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY **711**) para conectarse con la atención. Los miembros de ACC-RBHA con una designación SMI pueden llamar al **602-586-1841** o al **1-800-564-5465** (TTY **711**) durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



¿Qué son los opioides y cómo puedes obtener ayuda?

Los opioides son medicamentos fuertes que ayudan con el dolor. Algunos son administrados por médicos, como la oxycodona, la morfina o el fentanilo. Otros, como la heroína, son ilegales. Los medicamentos comunes como Vicodin y Percocet también son opioides.

El uso de opioides durante mucho tiempo puede conducir a la adicción. Esto significa que el cuerpo siente que necesita el medicamento para sentirse bien.

Esto le puede pasar a cualquiera, joven o mayor, sin importar dónde viva o a qué se dedique. Millones de estadounidenses viven con trastorno por consumo de opioides (OUD). Aprender sobre los opioides puede ayudar a romper el estigma y facilitar que las personas pidan ayuda.

¿Qué es MAT/MOUD?

MAT significa tratamiento asistido por medicamentos. MOUD significa medicamentos para trastorno por consumo de opioides. Es una forma de tratar la adicción a los opioides mediante medicamentos y asesoramiento.

A veces, MAT/MOUD tiene mala reputación. Las personas pueden pensar que MAT/MOUD se trata solo de intercambiar un medicamento por otro. Sin embargo, eso no es cierto.

Cuando alguien deja de consumir opioides, es posible que se sienta enfermo. Esto se llama abstinencia. Los síntomas pueden incluir los siguientes:

- Molestia estomacal
- Vómitos
- Latidos cardíacos rápidos
- Sentirse muy cansado o con ganas de tomar la droga

MAT/MOUD ayuda a reducir los síntomas de abstinencia para que sea más fácil dejar de fumar.

Algunos de los medicamentos que los médicos usan durante MAT/MOUD incluyen los siguientes:

- **Metadona:** Ayuda con los antojos y la abstinencia. Se toma en forma líquida o en pastillas.
- **Buprenorfina:** Disminuye los antojos. se presenta en forma de pastilla, lámina o inyección.

Mantente seguro

- No compartas agujas.
- No mezcles drogas.
- Busca ayuda si te sientes enfermo o triste.

Qué hacer si alguien sufre una sobredosis

- 1 Llama al 911 de inmediato.
- 2 Comprueba si hay señales:
 - No puede despertar.
 - Respiración lenta o nula.
 - Labios o uñas azules.
 - Pupilas diminutas (una pupila es el punto negro en el centro del ojo).
- 3 Ayúdalo a respirar si puedes. Si no hay oxígeno disponible, usa respiración de rescate (boca a boca).
- 4 Quédate con él/ella hasta que llegue la ayuda.
- 5 Administra naloxona (NARCAN) si la tienes. Puede detener una sobredosis. Puedes obtenerla en una farmacia o clínica.

- **Naltrexona:** bloquea el efecto eufórico de los opioides. Es una pastilla o una inyección mensual.

Estos medicamentos funcionan mejor cuando se usan con asesoramiento.

Dónde obtener ayuda

Mercy Care tiene lugares llamados Puntos de Acceso 24/7 donde puedes obtener ayuda en cualquier momento.

Para obtener más información:

- **Ayuda con opioides de Mercy Care**
- **Localizador de servicios de AHCCCS**

Análisis del comportamiento aplicado

El análisis del comportamiento aplicado (ABA) es un tratamiento que se enfoca en comprender el comportamiento y cómo es influenciado por el entorno. El tratamiento ABA es un tratamiento basado en las mejores prácticas.

El ABA se ha utilizado para ayudar a los niños con autismo y otros trastornos del desarrollo relacionados desde la década de 1960. El ABA puede ser eficaz para personas de todas las edades.

El ABA nos ayuda a entender:

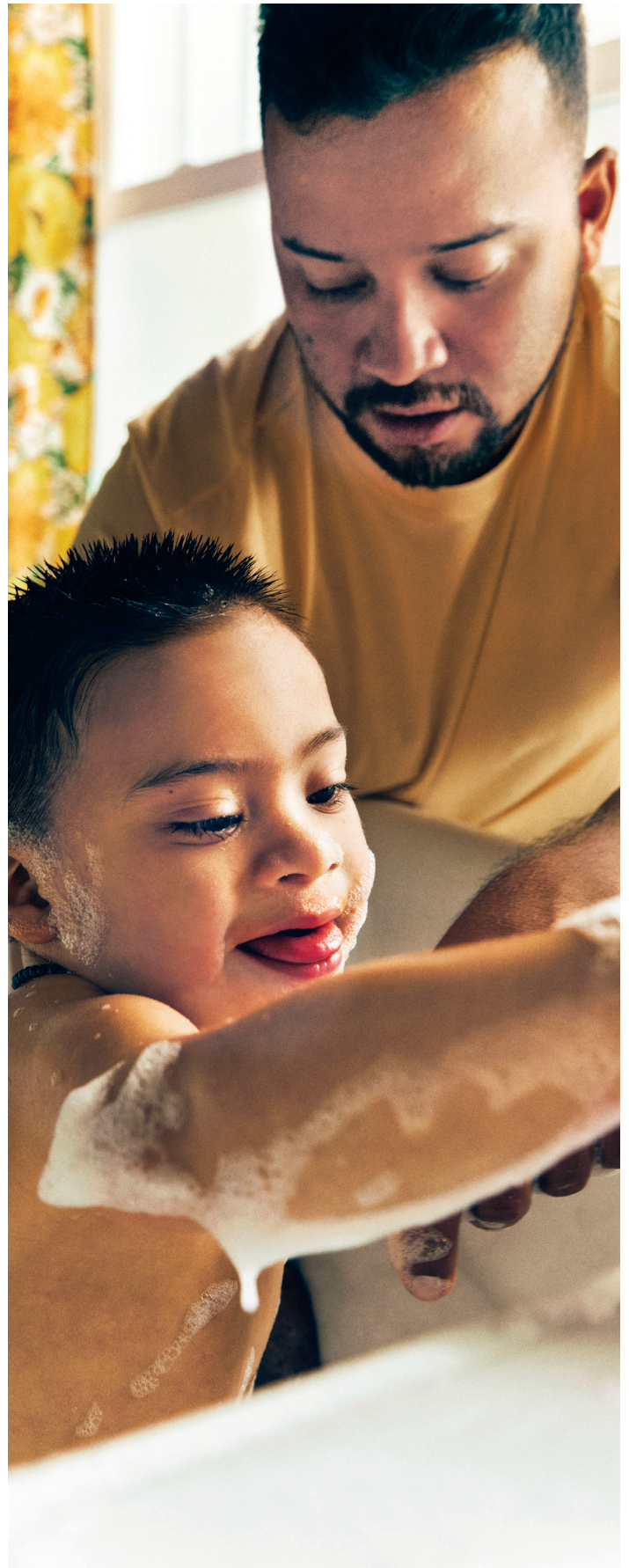
- Cómo funciona el comportamiento.
- Cómo se ve afectado el comportamiento por el entorno.
- Cómo se lleva a cabo el aprendizaje.

ABA ayuda a las personas a desarrollar habilidades para la vida diaria. También ayuda a mejorar la calidad de vida. El objetivo es aumentar las conductas útiles y disminuir las conductas que son dañinas o afectan el aprendizaje.

Beneficios de los programas de tratamiento ABA:

- Aumento de las habilidades lingüísticas y comunicativas
- Mejora de la atención, la concentración, las habilidades sociales, la memoria y el aprendizaje
- Disminución de las conductas problemáticas

Mercy Care está aquí para ayudar. Puedes visitar nuestro sitio web en mercycares.org/dd/applied-behavior-analysis.html para obtener más información y encontrar un proveedor de ABA.



Toma de decisiones con apoyo y elección de los miembros

La Toma de decisiones con apoyo (SDM) es una ley de defensa de las personas con discapacidades de Arizona. La SDM se convirtió en ley en 2023. Es una alternativa a las leyes de tutela. Les da a las personas con discapacidades más opciones sobre cómo vivir sus vidas plenas que la tutela. También conservan más derechos con la SDM que con la tutela.

Toma de decisiones con apoyo:

- Ayuda a las personas a obtener el apoyo adecuado en el momento adecuado para vivir de la manera más independiente posible.
- Ayuda a las personas con discapacidades a mantener sus derechos como adultos.
- Ofrece consejos y apoyo de personas de su confianza.
- Crea un grupo que ayuda a una persona con discapacidad a tomar decisiones y elecciones de vida.

La SDM puede ser el camino correcto para las personas con discapacidades y sus seres queridos. Para obtener más detalles sobre la SDM y otros tipos de leyes de toma de decisiones, lee esta guía: **Referencia rápida — Toma de decisiones | Departamento de Seguridad Económica de Arizona (az.gov)**



Descargo de responsabilidad

Conforme a los Títulos VI y VII de la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964 (Títulos VI y VII) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) de 1990, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973 y la Ley de Discriminación por Edad (Age Discrimination Act) de 1975, Mercy Care prohíbe la discriminación en admisiones, programas, servicios, actividades o empleo por cuestiones de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad. Mercy Care debe realizar las adaptaciones razonables para permitir que una persona con una discapacidad participe en un programa, servicio o actividad. Las personas con discapacidades tienen disponibles a solicitud ayuda y servicios auxiliares. Por ejemplo, esto significa que, de ser necesario, Mercy Care debe proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para las personas que son sordas, un lugar que tenga acceso para personas con sillas de ruedas o materiales impresos con letra grande. También significa que Mercy Care tomará cualquier otra medida razonable que te permita a ti participar en un programa o una actividad y comprenderlos; estas medidas incluyen realizar cambios razonables en una actividad. Si tú consideras que no podrás comprender un programa o una actividad, o que no podrás participar en uno de estos debido a tu discapacidad, infórmalos sobre las necesidades de tu discapacidad con anticipación si es posible. Para solicitar este documento en un formato alternativo o para obtener más información sobre esta política, comunícate con el Departamento de Servicios para Miembros al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY **711**).



Mejora tu atención

Mercy Care tiene un programa de Mejora de la Calidad (QI) que establece metas para mejorar tu salud y la calidad de tu atención. Mercy Care utiliza datos para ver si hemos cumplido con las metas.

Es importante para nosotros que los miembros puedan acceder a la atención fácilmente. Si tienes problemas con tu atención médica, llámanos e infórmanos. ¡Queremos asegurarnos de que recibas atención médica de la más alta calidad posible!

Fortalezas de 2024:

- Ayudar a los miembros que tienen diabetes con sus niveles de azúcar en la sangre.
- Ayudar a los miembros que tienen presión arterial alta a mantenerla en el rango correcto.
- Llevar a los niños a un chequeo médico al menos una vez al año.
- Asegurarse de que los miembros estén satisfechos con Mercy Care.
- Asegurarse de que los adolescentes tengan todas las vacunas requeridas antes de cumplir trece años.

Oportunidades para 2025:

- Asegurarse de que los niños tengan todas las vacunas requeridas antes de cumplir dos años.
- Ayudar a las mujeres a hacerse exámenes de rutina para la mujer, incluidas las pruebas de Papanicolaou y las mamografías.
- Asegurarse de que los miembros que dieron a luz a un bebé completen la atención posparto.

Puedes llamar al número de teléfono que figura en el reverso de su tarjeta de identificación o la del niño para obtener más información. También podemos ayudarte a obtener una copia de esta información por escrito.

Inicia sesión en Mercy Care Health Assistant en mercyar.es/healthasst para que te ayuden a administrar tu atención y completar actividades saludables.

ASUNTOS DE SALUD se publica para los miembros de Mercy Care.

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

Esta información médica es de carácter general y no debe reemplazar las instrucciones ni la atención de tu proveedor. Siempre consulta con tu proveedor sobre tus necesidades de atención médica particulares.

Aetna Medicaid Administrators, LLC, una empresa de Aetna, administra Mercy Care.

Llama al Departamento de Servicios para Miembros de Mercy Care de lunes a viernes, de 07:00 a. m. a 06:00 p. m., o a la línea de enfermería durante las 24 horas: **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY **711**).

Para los miembros de ACC-RBHA con una designación SMI, llama al **602-586-1841** o **1-800-564-5465** (TTY **711**).

MercyCareAZ.org

Manual para miembros

Puedes obtener el Manual para miembros de este año del Departamento de Servicios para Miembros de Mercy Care sin costo alguno para ti. También pueden enviarte el Directorio de proveedores sin costo alguno para ti.

O bien, ve a **MercyCareAZ.org** para ver ambos recursos. Solo tienes que seleccionar tu plan y hacer clic en "Forms and Materials." (Formularios 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'ánida'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, koj' 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 1-800-385-4104 (TTY: 711) تماس بگیرید.

[illegible]

SERBO-CROATIAN: OBAVEŠTENJE: Ako govorite srpski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Pozovite broj na poledini 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: หากคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี
โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่อันหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104 (TTY: 711)**