



mercy care



المسائل الصحية

ربيع/صيف 2024

4 عقبات تحول دون التمتع بصحة جيدة – وكيف يمكن لـ Mercy Care تقديم المساعدة

يمكن أن ينطوي السبيل نحو التمتع بصحة جيدة على العديد من التحديات والتحديات. ويمكن أن تؤدي العوائق مثل عدم القدرة على الحصول على الأطعمة الصحية أو الحصول على وسيلة نقل إلى عيادة الطبيب إلى زيادة صعوبة العناية بصحتك. وتسمى هذه العوامل بالمحددات الاجتماعية للصحة (SDOH). وقد يكون العديد منها خارج نطاق سيطرتك. ولهذا السبب توفر Mercy Care مزايا مصممة خصيصًا لمساعدتك في التغلب على هذه العقبات.

تتبع جزئية العقبات في صفحة 2

هل تحتاج إلى التجديد؟

عليك تجديد تغطيتك في برنامج Medicaid كل عام. ابحث عن إشعار التجديد في البريد. إذا فقدت تغطيتك وكنت لا تزال مؤهلاً لها، فقد تتمكن من استعادة مزاياك الخاصة. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني aet.na/sp24az-acc-1 أو امسح رمز الاستجابة السريعة الوارد أدناه ضوئياً لمعرفة المزيد.



MercyCareAZ.org

MC-1699

العقبة 1
النقل

يقول ما يقرب من 6 ملايين شخص إن عدم وجود وسيلة نقل يمنعهم من السعي للحصول على الرعاية الطبية.

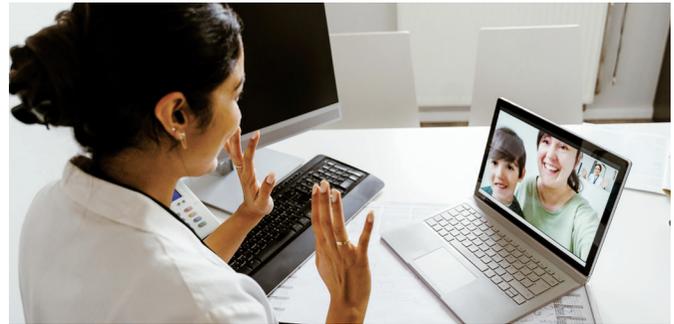
كيف يمكننا تقديم المساعدة:

إذا كنت تستطيع ركوب الحافلة، فسنرسل لك تذاكر أو اشتراكات الحافلة مجاناً. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل لتقلك، فعليك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care قبلها بثلاثة أيام على الأقل لنحدد موعد رحلتك.

عند الاتصال، أخبر خدمات الأعضاء ما يلي:

- يوم الزيارة ووقتها وسببها وعنوان مقدم الخدمة.
- ما إذا كان لديك احتياجات خاصة، مثل كرسي متحرك أو أكسجين.
- ما إذا كان لديك مواعيد منتظمة للزيارات مثل مواعيد زيارات غسيل الكلى. يمكننا تنسيق جميع رحلاتك في مرة واحدة.

بعد الانتهاء من موعدك، اتصل على الرقم **1-800-624-3879** لتحديد موعد رحلة العودة إلى المنزل. ولا تنس أن تذكر أنك عضو في Mercy Care.

العقبة 2
اللغة

نحن نعلم أن ليس جميع الأعضاء يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغتهم الأولى. وهو ما قد يجعل التحدث مع طبيبك أو طرح الأسئلة حول مزاياك أمراً صعباً.

كيف يمكننا تقديم المساعدة:

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري مؤهل أو معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى أو خدمات الترجمة أو غيرها من الخدمات، فاتصل على الرقم المدون على بطاقتك التعريفية (ID) أو الرقم (TTY: 711) **1-800-385-4104**. ويمكنك أيضاً الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على المساعدة.

العقبة 3

الحصول على الرعاية



ربما لا تعيش بالقرب من عيادة الطبيب. أو ليس لديك وقت كافٍ للذهاب إلى الموعد. يمكن أن يصعب ذلك من حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها.

كيف يمكننا تقديم المساعدة:

نحن نوفر خدمات الرعاية الصحية عن بُعد. إذ يمكنك التحدث إلى أحد مقدمي الخدمات عبر الهاتف أو محادثات الفيديو وأنت مرتاح في منزلك، وحسب جدولك الزمني. وللعثور على مقدمي خدمات الرعاية الصحية عن بُعد، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني mercycares.org/find-a-provider وانتقل لأسفل إلى قسم "المزيد من المساعدة في العثور على مقدمي الخدمات". ثم انقر فوق القائمة المنسدلة "Telemedicine/telehealth provider visits" (زيارات مقدم خدمات الرعاية الطبية/الرعاية الصحية عن بُعد).

هل تعاني من مشكلة طبية بعد ساعات العمل؟ يتوفر لدينا خط تمييز لمدة 24 ساعة. اتصل على رقم الهاتف المدون في بطاقة هوية العضو الخاصة بك. اختر الخيار "التحدث إلى ممرض" للحصول على استشارة حول الصحة العامة. ويمكنه مساعدتك في تحديد المكان الذي يمكنك الذهاب إليه للحصول على الرعاية أو كيفية التعامل مع مشكلتك الصحية في المنزل.

العقبة 4

الحصول على الطعام



في منطقة فينيكس الكبرى، لا يستطيع فرد من كل ثلاثة أفراد الحصول بانتظام على الأطعمة الصحية. فإذا كنت أنت أو أي فرد آخر تعرفه بحاجة إلى مساعدة غذائية، فالمساعدة متاحة.

كيف يمكننا تقديم المساعدة:

شبكة بنك الطعام في أريزونا (Arizona Food Bank Network) هي مجموعة من بنوك الطعام ومخازن الطعام والوكالات على مستوى الولاية تقدم المساعدة الغذائية والوجبات المجانية. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني azfoodbanks.org/get-food أو اتصل على الرقم **602-528-3434**.

Farm Express هو سوق متنقل للمنتجات الزراعية يوفر الفواكه والخضراوات بأسعار معقولة للأشخاص الذين يحصلون على الطعام الصحي بكميات ضئيلة أو الذين لا يحصلون عليه أبداً. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني mercycares.org/farmexpress للحصول على مواعيد وجودهم في المواقع المحددة.

راجع كتيب الأعضاء الخاص بك أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني MercyCareAZ.org لمعرفة المزيد عن المزايا والخدمات المشمولة في خطتك الصحية، بالإضافة إلى تلك غير المشمولة بالتغطية. لقة في ملف وم أدوبي لقة في أدواف بما والشرفيح الفهارب الفها كذلك ملفالحد الإنشاء تحضر المتعلقة باندية بسهولة.

الحصول على المساعدة بخصوص طلب المزايا أو التجديد

يمكن لخدمة الأهلية للمزايا والتصنيف لها والتثقيف بشأنها (BETE) مساعدة أي شخص في ولاية أريزونا في الحصول على إجابات عن الأسئلة المتعلقة بأهليته للمزايا الحكومية. و BETE هي خدمة عامة مجانية توفر التثقيف اللازم بخصوص المزايا الحكومية. ويمكنها المساعدة في تقديم إجابات عن الأسئلة المتعلقة بمساعدات برنامجي Medicaid و Medicare وإدارة المحاربين القدامى (VA) ومزايا الضمان الاجتماعي.

إن العثور على إجابات عن أسئلتك ليس بالأمر السهل دائمًا. فقد يكون من المحيط البحث في العديد من المواقع الإلكترونية أو التعامل مع الرسائل الهاتفية المسجلة. ولكن باستخدام خدمة BETE، يمكنك التحدث مباشرة مع شخص يمكنه مساعدتك في الحصول على المزايا التي أنت مؤهل لها.

اتصل على الرقم **1-855-477-9896** أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني aet.na/sp24az-acc-4ar للحصول على الدعم.

الرعاية المتكاملة: ما يجب معرفته

تعني الرعاية المتكاملة أن العضو لا يحتاج إلا إلى خطة صحية واحدة للحصول على الرعاية لعقله وجسده. ويمكن لأعضاء Mercy Care الحصول على خدمات الصحة السلوكية والبدنية منا. فنحن نقدم خدمات صحية متكاملة لجميع أعضائنا:

- أعضاء الرعاية طويلة الأجل
 - أعضاء ACC-RBHA بما في ذلك الأعضاء المصابون بمرض عقلي خطير (SMI)
 - الأعضاء الذين يعانون من إعاقة في النمو
 - أعضاء خطة الصحة الشاملة التابعة لإدارة سلامة الطفل (Mercy Care DCS CHP)
- نقدم أيضًا خدمات متكاملة لسكان ولاية أريزونا ذوي الأهلية المزدوجة لبرنامجي Medicaid و Medicare مع خطة Mercy Care Advantage (D-SNP).

نلتزم بتزويد الأعضاء لدينا بمزيد من الخيارات للحصول على الرعاية الصحية السلوكية والبدنية وخدمات العافية. ونسهل من إمكانية الحصول على الرعاية للأعضاء ذوي احتياجات الرعاية المعقدة. إذا كانت لديك أي أسئلة أو احتجت إلى الخدمات، فاتصل بخدمات الأعضاء.





نصائح للعناية بالأسنان

إن الحفاظ على صحة الأسنان واللثة ليس للحصول على ابتسامة جميلة فحسب. بل هو عامل رئيسي أيضًا للحفاظ على صحتك العامة.

طبيب الأسنان عضو مهم في فريق رعايتك. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني MercyCareAZ.org للعثور على طبيب أسنان تابع للشبكة. انقر فوق الخيار "Find a provider" (العثور على مقدم خدمة) في أعلى الصفحة الرئيسية. حدد الخيار "Find a dentist" (العثور على طبيب أسنان).

فرّش أسنانك ونظّف ما بينها مرتين يوميًا باستخدام معجون أسنان يحتوي على الفلورايد. يوصي أطباء الأسنان غالبًا باستخدام فرشاة أسنان ذات شعيرات ناعمة لمنع الضغط الزائد على أسنانك. استخدم خيط تنظيف الأسنان لتنظيف ما بين أسنانك. إذ يمنع ذلك نمو البكتيريا الضارة في فمك.

يمثل تناول الطعام الصحي أيضًا عاملاً رئيسيًا لصحة الفم. وتساعد الأطعمة الغنية بالكالسيوم — بما في ذلك الحليب والزبادي — في الحفاظ على قوة أسنانك. ويجب الحد من تناول الأطعمة التي تحتوي على نسبة عالية من السكر، مثل المشروبات الغازية. إذ يمكن أن يؤدي السكر الذي يبقى على أسنانك إلى تسوسها.

ينبغي شرب الماء الذي يحتوي على الفلورايد. إذ يساعد الفلورايد في الحفاظ على قوة أسنانك. وأفضل مصدر للمياه المعالج بالفلور، في معظم المدن، هو الصنبور الموجود في حوض مطبخك. وقد يساعد شرب الماء الذي يحتوي على الفلورايد في منع تسوس الأسنان.

حاول زيارة طبيب الأسنان مرتين سنويًا لإجراء عمليات الفحص والتنظيف المنتظمة. وهذه خدمة من الخدمات المشمولة بالتغطية للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل. فإذا كان عمرك 21 عامًا أو أكثر، راجع كتيب الأعضاء الخاص بك لمعرفة ما إذا كانت فحوصات الأسنان من الخدمات المشمولة بالتغطية أم لا، أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

تقديم مساعدة الرعاية الصحية من Mercy Care

تقدم مساعدة الرعاية الصحية من Mercy Care أدوات مفيدة لإدارة حالتك الصحية في حياتك اليومية. ويمكنك استخدام هذه الموارد من خلال جهاز الكمبيوتر أو الجهاز اللوحي أو الهاتف لديك. ويمكنك الحصول على خطط صحية مخصصة لتلبية احتياجاتك وتتبع تقدم حالتك. ويمكنك كذلك الحصول على مكافآت مقابل إكمال الأنشطة الصحية. ويمكنك أيضًا تصفح مكتبة المقالات ومقاطع الفيديو وأدوات اتخاذ القرار. تعرّف على المزيد عبر الموقع الإلكتروني aet.na/sp24az-acc-3ar

نتطلع إلى تلقي تعليقاتكم! انضم إلى اللجنة الاستشارية للأعضاء (MAC) لمشاركة تعليقاتك ومساعدتنا على تحسين خدماتنا. انتقل إلى الموقع الإلكتروني mercycares.org/committees.html لمعرفة كيفية الانضمام أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني oifateam@MercyCareAZ.org.

مزايا الأدوية الموصوفة للأفراد ذوي الأهلية المزدوجة



إذا كنت تعيش في دار المسنين ولديك تغطية Medicaid كاملة، فلن تدفع أي مبلغ مقابل الأدوية المشمولة بالتغطية. وإذا لم تنضم إلى إحدى خطط Medicare التي تتضمن تغطية أدوية الجزء D، فستسجلك Medicare تلقائيًا في خطة مستقلة للأدوية الموصوفة في الجزء D من برنامج Medicare. ويمكن أن يبدل الأشخاص ذوو الأهلية المزدوجة بين خطط Medicare خلال فترات معينة من العام.

ملاحظة: لا يتعاقد نظام احتواء كلفة الرعاية الصحية في أريزونا (AHCCCS) على أنشطة أي خطط مستقلة للأدوية الموصوفة في الجزء D من برنامج Medicare أو يشرف عليها.

يُعد الأشخاص المؤهلون والمسجلون في كل من برنامج Medicaid وبرنامج Medicare أعضاء "ذوي أهلية مزدوجة". ولن تستمر خطة Medicaid في دفع تكاليف أدويتك بمجرد أن تصبح مؤهلاً لبرنامج Medicare. ويحتاج الأشخاص ذوو الأهلية المزدوجة إلى التسجيل في إحدى خطط Medicare التي تتضمن تغطية الأدوية في الجزء D.

تتضمن خطط Medicare Advantage تغطية الخدمات المشمولة بتغطية Medicare، والأدوية الموصوفة في الجزء D والمزايا الأخرى غير المشمولة بتغطية Medicare. وبعض خطط Medicare Advantage هي خطط للاحتياجات الخاصة. وتتضمن هذه الخطط تغطية الخدمات المشمولة بتغطية Medicare، والأدوية الموصوفة في الجزء D والمزايا الإضافية. وسينسقون مع تغطية خطة Medicaid التي يحصل عليها العضو ذو الأهلية المزدوجة.

تقدم Mercy Care خطة احتياجات خاصة لذوي الأهلية المزدوجة، والتي تُعرف باسم Mercy Care Advantage. وتتضمن تغطية أدوية الجزء D. وإذا كنت مؤهلاً لبرنامج المسنين والمعاقين بدنيًا التابع لنظام الرعاية طويلة الأجل في أريزونا (ALTCS E-PD) ضمن برنامج Medicaid أو تعيش في مرفق رعاية طويلة الأجل (مثل دار رعاية المسنين) أو تحصل على خدمات منزلية ومجتمعية، فإنك تدفع (\$0) مقابل حصولك على الأدوية المشمولة بالتغطية. ومع تغطية الجزء D، ستدفع مبلغًا صغيرًا مقابل الأدوية المشمولة بالتغطية.

معرفة مزايا الصيدلية الخاصة بك

تبين لك قائمة الأدوية المشمولة بالتغطية في Mercy Care ("قائمة الأدوية" أو لائحة الأدوية الموصوفة) الأدوية الموصوفة والأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية (OTC) والعناصر المشمولة بالتغطية في الصيدليات المشاركة الموجودة في الشبكة. وستبين لك قائمة الأدوية كذلك ما إذا كانت توجد أي قواعد أو قيود خاصة مفروضة على أي أدوية مشمولة بالتغطية. وفي هذه الحالات، يجب عليك أنت أو طبيبك أو أي معالج آخر واصل للدواء أن يطلب من الخطة تغطية الدواء.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

ي [MercyCareAZ.org/acc-rbha/pharmacy.html](https://www.MercyCareAZ.org/acc-rbha/pharmacy.html) للتعرف على إدارة

الصيدلية والتحديثات لدينا. (على الأعضاء المصابين بمرض عقلي خطير زيارة

الموقع الإلكتروني [.MercyCareAZ.org/acc-rbha-smi/pharmacy.html](https://www.MercyCareAZ.org/acc-rbha-smi/pharmacy.html)) ويمكنك معرفة الأدوية المشمولة بالتغطية وما إذا كانت توجد أي متطلبات للحصول عليها. ويمكنك أيضًا معرفة الإجراءات التي يتعين على طبيبك اتخاذها إذا كنت تحتاج إلى دواء غير مشمول بالتغطية.

المزايا بين يديك. إذ يمكنك الوصول إلى مزايا خطتك من أي مكان من خلال بوابة الأعضاء الخاصة بك. ويمكنك أيضًا استخدام تطبيق Mercy Care للاطلاع على المزايا أثناء التنقل. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني [MercyCareAZ.org](https://www.MercyCareAZ.org) واختر "Login" (تسجيل الدخول) للبدء!

الدعم من الأقران وأفراد العائلة يساهم في تقديم يد العون



يساعد الأخصائيون المدربون على دعم الأقران الأعضاء في رحلة تعافيهم من حالتهم الصحية العقلية. وهؤلاء الأخصائيون هم المرشدون الذين يمكنهم فهم الشخص العزيز عليك. ويمكن لأخصائي دعم الأقران مساعدة العائلات والأشخاص الأعزاء في تلبية الاحتياجات الاجتماعية للعضو.

يعرف أخصائيو دعم الأقران عملية التعافي نظرًا لخوضهم تجربة مماثلة لها. ويتلقون التدريب على كيفية إشراك الأشخاص في الخدمات لدعم تعافيهم.

يوفر دعم الأقران للأعضاء ما يلي:

- موارد للتواصل مع المجتمع
- أدوات لاستخدامها في أوقات الأزمات
- المساعدة في خطط العلاج والعافية
- مناقشة يعمل مع فريقهم السريري

يتوفر أيضًا أخصائيون متخصصون في دعم العائلات يعملون على تثقيف الأعضاء وتوجيههم هم وعائلاتهم من خلال نظام الصحة السلوكية.

أخصائي دعم العائلات هو شخص مناشد. يساعد في إيصال صوت الأعضاء وعائلاتهم من اختيارهم. ويمنح الأشخاص الفرصة لشرح وضعهم العائلي الفريد. ويمكنه أيضًا ربط الأعضاء وعائلاتهم بشركاء مجتمع Mercy Care الآخرين الذين يمكنهم تقديم خدمات مثل دعم التوظيف والإسكان للأعضاء. ويمثل شركاء المجتمع هؤلاء جزءًا من فريق العلاج الذي يتفاعل مع الأعضاء وعائلاتهم. **عرض قائمة مقدمي خدمات دعم الأقران والعائلة.**

يؤدي الأقران والعائلات دورًا مهمًا في مساعدة الأعضاء على التمتع بصحة جيدة قدر الإمكان. ولهذا السبب تعمل Mercy Care مع ائتلاف أريزونا للأقران والعائلات (Arizona Peer and Family Coalition)، وهي منظمة من المناشدين المدافعين عن الأقران وأفراد العائلات. ويعمل الائتلاف على التأكد من أن الأفراد والعائلات لهم رأي في قرارات سياسة الصحة السلوكية التي تؤثر في مجتمعهم.

هل تريد معرفة المزيد بخصوص كيفية المشاركة؟ أو عن موارد دعم الأقران والعائلات؟ تواصل مع مركز إحالة الأقران والعائلات على الموقع الإلكتروني referralhelp.org أو راسل مكتب شؤون الأفراد والعائلات إلكترونيًا على البريد الإلكتروني OIFATeam@mercycaez.org.

فيروس نقص المناعة البشرية (VIH) والحمل: سبب أهمية إجراء الاختبار

هل أنت حامل أو تفكرين في إنجاب طفل؟ إذاً توجد الكثير من الأمور التي يتعين عليك فعلها للاستعداد. وفيما يلي أحد أهم الأمور التي تحتاجين إلى التأكد من إضافتها إلى قائمة مهامك: ألا وهو الخضوع لفحص الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية.

فيروس نقص المناعة البشرية أو HIV هو الفيروس الذي يسبب مرض متلازمة النقص المناعي المكتسب - الإيدز (AIDS). وعندما تكونين حاملاً، يمكن أن ينتقل الفيروس إلى طفلك أثناء الحمل أو الولادة. ولكن إذا كنت تعلمين أنك مصابة بالفيروس، فيمكنك اتخاذ خطوات احترازية للحفاظ على صحة طفلك (وصحتك).

يمكن أن تساعد الأدوية الخاصة في منع انتقال الفيروس إلى طفلك. وتؤدي هذه الأدوية مفعولاً أفضل عند بدء تناولها مبكراً. ولكنها يمكن أن تساعد أيضًا في حالة استخدامها قبل بدء المخاض.

يُنصَح بالخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية لجميع النساء الحوامل، حتى لو كنت لا تعتقدين أنك مصابة به. فقد لا تظهر أي أعراض لفيروس نقص المناعة البشرية لسنوات، لذا قد تكونين مصابة به دون أن تعرفي ذلك.

يمكن لطبيب الرعاية الأولية (PCP) المعني بحالتك إجراء اختبار الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية وغيره من الأمراض المنقولة جنسيًا (STI). وإذا كانت نتيجة اختبار الكشف عن الإصابة بأي مرض منقول جنسيًا إيجابية، فيمكن لـ PCP المعني بحالتك أن يصف لك الدواء اللازم ويساعدك في العثور على المشورة. وتوفّر الاختبارات والأدوية والمشورة الطبية مجانًا للأعضاء.

تقديم المساعدة في أزمة الصحة السلوكية

يمكن لأعضاء Mercy Care الاتصال بخط الأزمات الخاص بالصحة السلوكية في أريزونا المتاح على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام أسبوعيًا. اتصل على الرقم (4673) HOPE-1-844-534 أو أرسل كلمة HOPE في رسالة نصية إلى الرقم (44673) HOPE. وتتوفر خدمة دعم الدردشة على الموقع الإلكتروني crisis.solari-inc.org/start-a-chat.

يمكن أن يساعد موظفو خط الأزمات في:

- تقديم دعم الأزمات عبر الهاتف
- إرسال الفرق المتنقلة للأزمات لدعمك
- ترتيب وسيلة نقل لاصطحابك إلى مكان آمن
- مساعدتك في ترتيب المشورة أو الاتصال بمقدم خدمات المرضى الخارجيين المعني بحالتك
- توفير خيارات للتعامل مع الحالات العاجلة
- إذا كنت تشعر بعدم الأمان في المنزل

خطوط الأزمات القبلية:

- محمية سان كارلوس أباتشي: 1-866-495-6735
- مجتمعات نهر جيلا وأكتشن الهندية: 1-800-259-3449
- المجتمع الهندي في سولت ريفر وبيما وماريكوبا: 1-855-331-6432
- شعب فورت ماكديول يافاباي: 480-461-8888
- شعب توهونو أودهام في مقاطعة سان لوسي: 480-461-8888
- شعب توهونو أودهام: 1-844-423-8759
- قبيلة باسكوا يايكي: توسان 520-591-7206؛
- غوادالوبي 480-736-4943
- قبيلة وايت ماونتن أباتشي: 928-338-4811
- شعب نافاجو: 928-551-0508

خط الأزمات للمحاربين القدامى: 1-800-273-8255،

اضغط على 1

988 خط إنقاذ الحياة لحالات الانتحار والأزمات: 988

الخط الوطني للرسائل النصية خلال الأزمات: أرسل كلمة HOME في رسالة نصية إلى الرقم 741741. تتوفر خدمة دعم الدردشة على الموقع الإلكتروني crisistextline.org/text-us.

خط إنقاذ حياة المراهقين: اتصل على

الرقم (8336) TEEN-602-248 أو أرسل رسالة نصية إليه

إذا كنت بحاجة إلى شخص ما للتحدث معه، اتصل بخط الساخن على الرقم 602-347-1100. احصل على الدعم على مدار 24 ساعة يوميًا/7 أيام أسبوعيًا من أخصائي مدرب على دعم الأقران. اتصل دومًا على الرقم 911 في الحالات المهددة للحياة.

الحصول على المساعدة في الإقلاع عن تعاطي التبغ

إن الإقلاع عن تعاطي منتجات التبغ وتدخين السجائر الإلكترونية هو أحد أفضل الأمور التي يمكنك فعلها للحفاظ على صحتك. وبالحصول على المساعدة، يمكنك مضاعفة فرصك في الإقلاع بنجاح. وتتوفر العديد من الموارد مجانًا لك.

يمثل خط مساعدة المدخنين في أريزونا (ASHLine) خدمة رائعة للبدء منها. إذ يقدم تدريبات وموارد تساعد الأشخاص في الإقلاع عن تعاطي منتجات التبغ وتدخين السجائر الإلكترونية. ويمكن أن يقدم لك أيضًا المعلومات اللازمة للمساعدة في حمايتك وحماية أحبائك من التدخين السلبي. ولا تحتاج إلى إحالة لاستخدام خط ASHLine.

هل تبحث عن مزيد من المعلومات لمساعدتك أو لمساعدة شخص تعرفه في الإقلاع؟

1 تحدث إلى مدير رعايتك، إذا كنت عضوًا في برنامج إدارة الرعاية في Mercy Care.

2 تحدث إلى طبيبك أو مقدم الرعاية الصحية. إذ يمكنه وصف الأدوية التي يمكن أن تساعدك، أو يمكنه إحالتك إلى برامج وموارد أخرى.

3 اتصل بخط مساعدة المدخنين في أريزونا (ASHLine) مباشرة على الرقم 1-800-556-6222 أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني ashline.org.





الاستفادة من كتيب الأعضاء الخاص بك

يحتوي كتيب أعضاء Mercy Care المتاح لديك على كل ما تحتاج إلى معرفته بخصوص خططك الصحية، بما في ذلك:

- القيود المفروضة على المزايا خارج منطقة خدمات Mercy Care
 - المشاركات في الدفع والرسوم الأخرى التي قد تكون مسؤولاً عنها
 - كيفية تقديم شكوى أو تظلم أو استئناف
 - كيفية اتخاذنا للقرارات بخصوص رعايتك (يسمى ذلك بإدارة الاستخدام)
 - كيفية تقييمنا للتكنولوجيا الجديدة باعتبارها ميزة مشمولة بالتغطية
 - إشعار ممارسات الخصوصية
 - حقوقك ومسؤولياتك كعضو
- يُحدَّث كتيب الأعضاء كل عام. وإذا أُجريت تغييرات جذرية عليه، سنرسل إليك خطابًا بخصوصها وذلك قبل 30 يومًا على الأقل من سريان التغييرات.

يُنشر كتيب المسائل الصحية لأعضاء
Mercy Care. 4750 S. 44th Place,
Suite 150, Phoenix, AZ 85040.

هذه المعلومات ليست سوى معلومات صحية عامة، ولا تحل محل المشورة أو الرعاية التي تحصل عليها من مقدم خدماتك. اسأل دائمًا مقدم خدماتك حول احتياجاتك من الرعاية الصحية.

تتولى Aetna Medicaid Administrators, LLC، إحدى شركات Aetna، إدارة Mercy Care.

أعضاء ACC: يرجى الاتصال على
الرقم **1-602-263-3000** أو

(TTY **711-800-624-3879**)، من

الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى

6 مساءً. أعضاء ACC-RBHA المصابين

بمرض عقلي خطير: يرجى الاتصال على الرقم

1-800-564-5465 أو **602-586-1841**

(TTY **711**)، المتاح على مدار 24 ساعة يوميًا،

7 أيام أسبوعيًا. وللوصول إلى خط التمريض لمدة

24 ساعة، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء

وتحديد "التحدث مع ممرض".

MercyCareAZ.org

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

aet.na/sp24az-acc-2ar أو امسح رمز

الاستجابة السريعة ضوئيًا لعرض كتيب الأعضاء الخاص بك عبر الإنترنت. هل تفضل الحصول على نسخة ورقية؟ اتصل بخدمات الأعضاء لطلب إرسال نسخة إليك بالبريد. وأخبرنا ما إذا كنت في حاجة إلى هذه النسخة بلغة أخرى أو بخط أكبر أو بتنسيقات أخرى.



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>

