

2025-2026

كتيب الأعضاء

لأننا نهتم.



mercy care

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

خط مساعدة المحاربين القدامى (Veteran Help Line) في

Rally Point Arizona

اتصل بهم للتواصل مع أحد المحاربين القدامى الذين يتفهم طبيعة حياتك بين الماضي والحاضر. على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع
1-855-RALLY4U أو 1-855-725-5948

التظلمات والالتماسات

الهاتف: 602-586-1719 أو 1-866-386-5794
رقم الفاكس: 602-351-2300
MCGandA@mercycaresaz.org

مكتب شؤون الأفراد والعائلات (OIFA)

Mercy Care
عناية: OIFA – Mercy Care Committees
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
OIFATeam@mercycaresaz.org

اتصل بخدمات الأعضاء في Mercy Care

من الاثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا إلى 6 مساءً
602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711)
إذا كانت هناك حالة مهددة للحياة، اتصل بالرقم 911.

خدمات الأعضاء في Mercy Care للأعضاء ذوي تصنيف

مرض عقلي خطير

602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711)
على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع

خط أزمات الصحة السلوكية في ولاية Arizona

(Arizona Behavioral Health Crisis Line)

1-844-534-4673 أو 1-844-534-HOPE (TTY 711)
على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع
أرسل HOPE إلى 4HOPE (44673)

الخط الساخن بإدارة الأقران في المنطقة الوسطى

(Central Region Peer-Operated Warm Line)

يخدم مقاطعات Maricopa، Pinal، و Gilg
يديره استشاريون مدربون من الأقران الذين لديهم تجارب حياتية مماثلة لك.
على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع
602-347-1100



تابعنا على @mercycaresaz

المعلومات الشخصية ومعلومات الاتصال

رقم بطاقة العضوية الخاصة بي: _____

مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بي: _____

رقم هاتف مقدم الرعاية الأولية الخاص بي: _____

صيدليتي: _____

رقم هاتف الصيدلية التي أتعامل معها: _____

عنوان الصيدلية التي أتعامل معها: _____

المستشفى: _____

مدير الحالة: _____

طبيبي النفسي أو ممرضتي: _____

يمكنك الاطلاع على كتيب الأعضاء هذا أو تنزيله على mercycareaz.org. يمكنك أيضًا طلب إرسال نسخة إليك بالبريد عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً يمكن للأعضاء ذوي تصنيف مرض عقلي خطير (SMI) الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) على مدار 24 ساعة، وطوال 7 أيام في الأسبوع.

تاريخ مراجعة الكتيب: 1 أكتوبر 2025

يتم تمويل الخدمات المغطاة بموجب عقد مُحرر مع نظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية بولاية أريزونا (AHCCCS). تتبع Mercy Care قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية التي تنطبق بموجب العقد المُحرر مع AHCCCS. هذه معلومات صحية عامة ولا ينبغي أن تحل محل الاستشارة أو الرعاية التي تحصل عليها من مقدم الخدمات الخاص بك. اسأل دائمًا مقدم الخدمات حول احتياجاتك من الرعاية الصحية.

لن تتصل بك Mercy Care أبدًا لطلب رقم الضمان الاجتماعي أو معلومات Medicare الخاصة بك. ولن تفعل ذلك Medicare أيضًا. إذا تلقيت مكالمة هاتفية من شخص يدعي أنه من Mercy Care أو Medicare، فلا تُعطه أي معلومات عن نفسك. أغلق المكالمة واتصل بخدمات الأعضاء للإبلاغ عن ذلك. يمكنك أيضًا تقديم تقرير عبر الإنترنت بالانتقال إلى mercycar.es/fwa.

جدول المحتويات

2	مقدمة
2	مرحبًا بك في Mercy Care
2	كتيب الأعضاء ومواد الأعضاء
3	موقع الويب لمؤسسة Mercy Care وبوابة الأعضاء وتطبيق الهاتف المحمول
4	معلومات الاتصال المهمة
5	الحصول على الرعاية بعد مواعيد العمل الرسمية
6	خدمات الرعاية الصحية عن بُعد
6	خدمات أزمات الصحة السلوكية
9	كيفية الحصول على خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة والمعلومات حول الأدوية الأفيونية
10	الخدمات المختصة من الناحية الثقافية
10	اللغة وخدمات الترجمة الفورية والتنسيقات البديلة
11	إخطار عدم التمييز
12	خدمات المترجمين الفوريين متعددة اللغات
13	مترجمو لغة الإشارة وأدوات المساعدة
15	دليل مقدمي الخدمات
15	نبذة عن Mercy Care
16	نبذة عن مقدمي الخدمات لدينا
17	بطاقة هوية عضويتك (ID)
17	مسؤولياتك بصفتك عضوًا
18	الإبلاغ عن التغييرات في عدد أفراد الأسرة أو عنوانها
19	التغطية خارج منطقة الخدمة
20	تغييرات الخطط الصحية
20	إشراك العائلة والأصدقاء في رعايتك
21	انتقال الرعاية في حال تغيير الخطط الصحية أو مقدمي الخدمات
22	معلومات حول الخدمات
22	أنواع الرعاية
23	خدمات النقل (وسائل النقل)
24	الهواتف الذكية منخفضة التكلفة وخدمات الهاتف المحمول
25	الخدمات المشمولة بالتغطية
29	الخدمات الإضافية المشمولة بالتغطية والمعلومات المهمة للأعضاء ذوي تصنيف SMI
35	الخدمات غير المشمولة بالتغطية
35	المعالجات والخدمات التجريبية
36	الخدمات المحدودة والمستثناة
37	الوصول إلى الخدمات المغطاة الممولة من المنح
38	الخدمات غير المحددة في العناوين 19/Title 21 وكيفية الحصول عليها
39	خدمات الإسكان
41	معلومات حول خدمات التوظيف
43	الخدمات المنزلية والمجتمعية
43	رعاية نهاية الحياة
44	الإحالات
45	أجهزة الاتصال المعزز والبديل
46	الحصول على خدمات غير مشمولة بالتغطية بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية
46	معلومات عن الأعضاء الهنود الأمريكيين
46	كيفية الحصول على مقدم الرعاية الأولية (PCP)

48	الجدول الزمنية لتوفر المواعيد
49	الاتصال بمدير حالتك
50	زيارات العافية (فحوصات العافية)
50	خدمات النساء
51	الرعاية الوقائية للنساء الأصحاء
53	خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (المعروفة أيضًا باسم زيارات وفحوصات العافية)
58	خدمات الأمومة
63	اختبار فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)
63	خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة
66	خدمات الأسنان
68	خدمات إدارة المرض
68	خدمات الصيدليات
70	برنامج واصف الأدوية الحصري
71	عملية الإحالة للحصول على هوية SED
72	عملية الإحالة للحصول على تعيين SMI
72	خدمات الصحة السلوكية
78	العيادات متعددة التخصصات
79	خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)
81	مجالس الأعضاء
81	معلومات مهمة
81	تقييدات على حرية الاختيار من بين مقدمي الخدمات
82	المشاركة في السداد (الأعضاء ACC-RBHA المصنفين أو غير المصنفين بمرض عقلي خطير)
84	الحصول على الفواتير لقاء الخدمات
85	تأمين صحي آخر
85	الأهلية المزدوجة خدمات Medicaid و Medicare
86	الأعضاء ذوو الأهلية المزدوجة: سداد قيمة الأدوية
86	الأذونات المسبقة
88	التظلمات والالتماسات
90	تظلمات والتماسات أعضاء AHCCCS المؤهلين بموجب 21/Title 19
98	عملية إلغاء الاشتراك
98	إشعارات ممارسات الخصوصية للخطة الصحية
99	حقوق ومسؤولياتك
103	الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام
104	الإقلاع عن التبغ
104	القرارات الخاصة برعايتك الصحية
105	مساعدة الرعاية الصحية من Mercy Care
106	الأسئلة الشائعة
107	الموارد
107	الموارد المجتمعية
125	عيادات التحصين/التطعيم مجانًا
129	إذا فقدت موارد الأهلية
131	خدمات الأسنان منخفضة الرسوم
134	الدعم
136	المساعدة الخاصة للأعضاء المصابين بمرض عقلي خطير (SMI)
137	مناصرة الرعاية والدعم طويل الأمد في ولاية أريزونا (ALTCS)
138	موارد العنف الأسري
139	التعريفات
143	تعريفات خدمات رعاية الأمومة

مرحبًا بك في Mercy Care

منذ عام 1985، يثق أعضاؤنا في Mercy Care لمساندة عائلاتهم. يتوفر لديك العديد من المزايا والخدمات المشمولة ضمن التغطية. ولديك إمكانية الوصول إلى مختلف مقدمي الرعاية الصحية والموارد المجتمعية. سنتيح لك الرعاية التي تحتاج إليها، متى وأينما احتجت إليها. نحن هنا للمساعدة.

تتبع Mercy Care قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية التي تنطبق بموجب العقد المُحرر مع AHCCCS. وتشمل هذه القوانين، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الباب VI من قانون الحقوق المدنية لعام 1964، كما هو مُطبَّق بموجب أحكام الباب 45، الجزء 80 من مدونة اللوائح الفيدرالية (CFR).
- قانون التمييز على أساس السن لعام 1975، كما هو مُطبَّق بموجب أحكام الباب 45، الجزء 91 من CFR.
- قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
- الباب IX من تعديلات التعليم لعام 1972 (فيما يتعلق بالبرامج والأنشطة التعليمية).
- العنوانان II و III من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة؛ والمادة 1557 من قانون حماية المريض والرعاية بأسعار معقولة.

كتيب الأعضاء ومواد الأعضاء

اقرأ هذا الكتيب للتعرف على ما يلي:

- حقوقك ومسؤوليتك كعضو
- كيفية الحصول على الرعاية الصحية السلوكية والبدنية
- كيفية الحصول على مساعدة فيما يخص مواعيدك
- نصائح للحفاظ على صحتك
- الخصوصية فيما يخص رعايتك الصحية
- الخدمات المشمولة بالتغطية
- الخدمات غير المغطاة
- ما الذي يُعد حالة طارئة
- ماذا يمكنك القيام به إذا كنت لا توافق على قرار يتعلق بعلاجك
- وأكثر من ذلك

يحتوي هذا الكتيب على بعض الكلمات التي قد يكون من الصعب فهمها. ولمساعدتك في هذا الأمر، لدينا قسم في نهاية كتيب الأعضاء يحتوي على تعريفات للكلمات المستخدمة في مجال الرعاية الصحية.

هذا الكتيب متاح بخط كبير لأعضاء Mercy Care. ويمكننا أيضًا إرسال مكبر لعرض الصفحة كاملة إذا لزم الأمر.

يتوفر الكتيب على قرص مضغوط أو ملف صوتي رقمي (بصيغة MP3) ومتوفر بلغات أخرى. اتصل بخدمات الأعضاء لطلب هذه التنسيقات المختلفة، أو نسخة مطبوعة من هذا الكتيب. يمكننا إرسال هذه المعلومات إليك بالبريد مجانًا. يمكنك التواصل معنا عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

بالنسبة إلى الأعضاء المصنفين ضمن SMI، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع.

يمكنك أيضًا قراءة الكتيب عبر الإنترنت على mercycazeaz.org.

تُطبع المعلومات الخاصة بالأعضاء المسجلين في قسم إعاقات النمو (DDD) بهذا اللون في جميع أقسام الكتيب. سيظهر الرسم الموجود على اليمين أيضًا بجوار النص. في حين أن جميع النصوص الأخرى المطبوعة بخط أسود تنطبق أيضًا على أعضاء إعاقات النمو (DD).



تُطبع المعلومات الخاصة بأعضاء اتفاقيات الصحة السلوكية الإقليمية من خطة AHCCCS Complete Care (ACC) (ACC-RBHA)، المصنفين ضمن SMI، بهذا اللون الأرجواني في جميع أقسام الكتيب. سيظهر الرسم الموجود على اليمين أيضًا بجوار النص. في حين أن جميع النصوص الأخرى المطبوعة بخط أسود تنطبق أيضًا على أعضاء ACC-RBHA المصنفين ضمن SMI.



المواد الإعلامية للأعضاء بتنسيقات إلكترونية

تتوفر المواد الإعلامية لأعضاء Mercy Care بتنسيق إلكتروني. ويتضمن هذا التنسيق كتيب الأعضاء ودليل مقدمي الخدمات والنشرات الإخبارية، وغير ذلك الكثير. ويمكنك العثور عليها بزيارة موقع الويب الخاص بنا **mercycareaz.org**. إذا تلقت مستندات مطبوعة وكنت تفضل الحصول عليها بتنسيق إلكتروني، فاحرص على إخبارنا بذلك. يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم المجاني **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711) وطلب إرسال المعلومات إليك إلكترونيًا، على سبيل المثال، عبر البريد الإلكتروني. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع.

مواد الأعضاء المرسلة بالبريد

إذا لم يكن لديك اتصال بالإنترنت أو بريد إلكتروني، فيمكنك الحصول على المواد بالبريد مجانًا. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع.

موقع الويب لمؤسسة Mercy Care وبوابة الأعضاء وتطبيق الهاتف المحمول

تفضل بزيارة موقع الويب الخاص بنا عبر **mercycareaz.org**. يمكنك الاطلاع على النشرات الإخبارية للأعضاء والاطلاع على أحدث المعلومات حول Mercy Care. يمكنك البحث عن طبيب أو صيدلية أو رعاية عاجلة أو مقدم خدمات الرعاية الصحية عن بُعد أو مستشفى بالقرب منك. ويتوفر الموقع باللغة الإنجليزية والإسبانية والعربية. ويمكنك استخدام الإعدادات الموجودة على متصفح الويب الخاص بك لتكبير حجم الشاشة ونص الصفحة أو تصغيرهما. يتوافق موقع الويب لدينا مع أشهر قارئات الشاشة.

بوابة أعضاء Mercy Care

يمكنك الحصول على معلوماتك الصحية من خلال الانتقال إلى بوابة الأعضاء الآمنة لدينا. انتقل إلى **mercycareaz.org** وانقر على زر تسجيل الدخول (Login) في الزاوية اليمنى العليا من الصفحة. إذا كنت مستخدمًا لأول مرة، فاتباع التعليمات لتسجيل دخول. بعد ذلك، يمكنك استخدام البوابة.

من خلال تسجيل الدخول الآمن، يمكنك:

- الاطلاع على بطاقة هوية عضويتك أو طلب بطاقة جديدة
- البحث عن مقدم الرعاية الصحية (PCP) المعين لك
- طلب تغيير PCP المعني بحالتك
- تحديث معلومات الاتصال بك
- تتبع أهدافك الصحية
- الاطلاع على حالة المطالبة
- البحث عن الأدوية المقررة بوصفة طبية
- التحقق من حالة التصريح المعلق
- البحث عن مقدم خدمات أو صيدلية في منطقتك

تطبيق Mercy Care للهاتف المحمول

هل أنت كثير الحركة؟ لا توجد مشكلة. يمنحك تطبيق الهاتف المحمول العديد من مزايا بوابة الأعضاء المستحقة لك في أي وقت وفي كل مكان. يمكنك التحقق من الموارد الصحية وإرسال استفساراتك إلينا، وغير ذلك الكثير. ما عليك سوى تنزيل التطبيق من Apple App Store أو متجر Google Play™.

خدمات أعضاء Mercy Care

يمكن لخدمات أعضاء Mercy Care الإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالمزايا ومساعدتك على العثور على طبيب وترتيب وسائل النقل لحضور المواعيد الطبية ومساندتك لتلقي خدمات الرعاية الصحية. يتوفر الممثلون لتقديم المساعدة لك من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). بالنسبة إلى الأعضاء المصنفين ضمن SMI، فإن خدمات الأعضاء تتوفر لمساعدتك على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) على مدار 24 ساعة، وطوال 7 أيام في الأسبوع.

يمكن لخدمات الأعضاء الإجابة على استفساراتك ومساعدتك فيما يلي:

- التعرف على الخدمات التي يمكنك الحصول عليها
- البحث عن مقدم خدمات، بما في ذلك مقدمو الخدمات الذين يقدمون خدمات بعد ساعات العمل العادية
- تقديم شكوى أو ذكر ملاحظات إيجابية حول الخدمات

الإدارة الطبية

يساعد برنامج الإدارة الطبية من Mercy Care الأعضاء ومقدمي الخدمات على استخدام الخدمات المناسبة لتقديم المساعدة إلى الأعضاء للتعافي والحفاظ على صحتهم. تتولى الإدارة الطبية مسؤولية مراجعة الرعاية وتنسيقها للأعضاء حتى يحصلوا على العلاج المناسب لتحسين صحتهم. وتساعد الأعضاء على تلقي رعاية عالية الجودة عملية وفعالة وآمنة في الوقت المناسب. اتصل بخدمة الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711) واطلب التحدث مع شخص ما في إدارة الرعاية. بالنسبة إلى الأعضاء المصنفين ضمن SMI، فإن الإدارة الطبية تتعاون مباشرة مع منشأة الصحة السلوكية المعنية بك. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) لمناقشة الاختيارات المتاحة لهم.

التظلمات والالتماسات

إذا كنت لا تتفق مع قرارنا الموضح في خطاب إخطار قرار المزايا السلي، فإنك تتمتع بالحق في طلب تقديم التماس. وإذا كان لديك أيضًا أي مخاوف بشأن الطبيب أو تشعر أن طاقم العيادة عاملوك بشكل سيء، فإنه يمكن لفريق التظلمات والالتماسات تقديم المساعدة لك. راجع قسمي "الالتماسات" و "تظلمات الأعضاء" في هذا الكتيب لمزيد من المعلومات. ويمكنك الاتصال بالرقم **602-586-1719** أو **1-866-386-5794** من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً، أو إرسال فاكس إلى الرقم **602-351-2300**، أو المراسلة عبر البريد الإلكتروني **MCgandA@mercycares.org**.

خط حلول الأسرة (Family Resolution Line)

إذا كنت أحد أفراد الأسرة أو أحد المقربين من أحد الأعضاء المصنفين ضمن SMI، فيمكنك الاتصال بخط حلول الأسرة لطرح التساؤلات أو المخاوف. يعمل في خط حلول الأسرة لدينا مديرو حالات سابقون مُلمّين بنظام الصحة السلوكية ومنشأتها. ويمكنهم تقديم التوجيه والدعم لأفراد الأسرة الذين يحاولون مساعدة أحبائهم في الحصول على تقييم SMI. ويمكنهم تقديم المساعدة بخصوص العثور على خدمات الأزمات ومساعدة العائلات للتعرف على خدمات SMI الأخرى. ويمكنهم أيضًا المساعدة على تقديم التظلمات والالتماسات. نطلب من أفراد العائلة فقط الاتصال بخط حلول الأسرة. ويمكن الاتصال بالخط من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً على الرقم **602-212-4980**.

مكتب شؤون الأفراد والعائلات

OIFATeam@mercycares.org

يساعد مكتب شؤون الأفراد والعائلات (OIFA) على منح الأعضاء وعائلاتهم صوتًا لإجراء تغييرات في البرنامج، ومنحهم حرية الاختيار فيما يتعلق برعايتهم الصحية. تقدم OIFA الدعم والتأييد والتعليم للأعضاء، وتتفاعل معهم أيضًا. يساعد OIFA على العثور على الموارد من خلال الشركاء المجتمعيين الذين يؤيدون التعافي والمرونة.

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

الهاتف: **480-445-8999**

OIFATeam@mercycares.org

خط التمريض (Nurse Line)

يتوفر خط التمريض لدينا على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع، للإجابة على الاستفسارات الطبية العامة. اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711)، وحدد خيار خط التمريض. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) وتحديد خيار خط الاستشارات التمريضية.

إدارة وتنسيق رعاية إعاقات النمو وخدمات إعادة تأهيل الأطفال



إذا كنت بحاجة إلى الاتصال بمنسق دعم DD قبل زيارتك المحددة التالية، فاتصل به مباشرة. يوجد رقم هاتف منسق الدعم المعني بحالتك على بطاقة العمل التي تركها لك. ويمكنك أيضًا كتابته في المساحة المتوفرة في الجزء الأمامي من هذا الكتيب. يجب عليك الاتصال بمنسق الدعم المعني بحالتك إذا كان لديك تغيير في التشخيص أو تغيير في التأمين الأساسي أو التجاري أو تغيير في صحتك العامة بما يتطلب خدمات تمريض مستمرة، أو إذا كنت تشك في أي إساءة معاملة أو إهمال أو استغلال.

من الممكن أيضًا تعيين مدير رعاية لك من Mercy Care لتلبية الاحتياجات الخطيرة قصيرة الأجل. ومع ذلك، لا يحل مدير الرعاية محل منسق الدعم المخصص لك. بل سيعمل مدير الرعاية بالتعاون مع منسق الدعم وأعضاء آخرين في فريق رعايتك لمساعدتك على تلقي أفضل رعاية ممكنة. يمكنك الاتصال بمدير الرعاية المعني بحالتك مباشرة، بين الساعة 8 صباحًا والساعة 5 مساءً. ويمكنك الاتصال بمنسق الدعم أو مدير الرعاية المعني بحالتك إذا كان لديك تغيير في التشخيص أو صحتك العامة بما يتطلب خدمات تمريض مستمرة، أو إذا كنت تشك في أي إساءة معاملة أو إهمال أو استغلال. إذا لم تتمكن من الاتصال بمدير الرعاية المعني بحالتك أو كنت لا تعلم اسم مدير الرعاية المعني بحالتك، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

إذا كانت لديك استفسارات حول مزايا أو خدمات DD أو CRS، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً، على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

الحصول على الرعاية بعد مواعيد العمل الرسمية

باستثناء حالات الطوارئ، إذا تعرضت أنت أو طفلك للمرض عندما تكون عيادة الطبيب مغلقة أو خلال عطلة نهاية الأسبوع، فيجب عليك أيضًا الاتصال بالعيادة. ستضمن خدمة الرد بإيصال رسالتك إلى طبيبك. سيعاود PCP الاتصال بك مرة أخرى ليخبرك بما يجب عليك فعله. وتأكد من تمكين استقبال الاتصالات المحظورة على هاتفك. وإلا، فقد لا يتمكن الطبيب من الوصول إليك.

ويمكنك الاتصال بمقدم الرعاية الأولية في منتصف الليل حتى. على الأرجح، ستحتاج إلى ترك رسالة من خلال خدمة الرد. قد يستغرق الأمر منهم بعض الوقت للرد عليك، ولكن سيعاود الطبيب الاتصال بك ليخبرك بما عليك فعله.

يمكن لعيادات الرعاية العاجلة مساعدتك أيضًا إذا كنت بحاجة إلى رعاية في حالة المرض مساءً أو في عطلات نهاية الأسبوع. يُقصد بالرعاية العاجلة عندما تحتاج إلى رعاية اليوم أو خلال اليومين القادمين، ولكنك لست في خطر التعرض لضرر دائم أو فقدان حياتك.

على سبيل المثال:

- التهاب الحلق أو ألم الأذن
- الأنفلونزا
- أوجاع الصداع النصفي
- ألم الظهر
- طلب أو إعادة صرف الأدوية
- التواء المفاصل

يجب ألا تذهب إلى غرفة الطوارئ للرعاية العاجلة/في حالة المرض.

يمكنك العثور على مركز رعاية عاجلة باستخدام أداة "العثور على مقدم رعاية أو صيدلية" (Find a provider or pharmacy) على **mercycareaz.org**. حدد خطتك الصحية، وأدخل المدينة والولاية والرمز البريدي، ثم حدد مرفق رعاية عاجلة "Urgent Care Facility" أسفل نوع مقدم الرعاية (Provider Type).

خدمات الرعاية الصحية عن بُعد

باستخدام الفيديو الآمن على هاتفك أو حاسوبك، يمكنك مقابلة طبيب لعلاج المشكلات الصحية الشائعة. يمكنك زيارة الطبيب من خلال خدمة الرعاية الصحية عن بُعد بخصوص حالات، مثل نزلات البرد والإنفلونزا والحساسية ومشكلات الجيوب الأنفية، والمزيد. يمكنك الاتصال بمقدم الرعاية الأولية (PCP) لطلب زيارة الرعاية الصحية عن بُعد. إذا كان PCP لا يقدم خدمات الرعاية الصحية عن بُعد، فيمكنك العثور على مقدم خدمات الرعاية الصحية عن بُعد على mercycareaz.org ضمن أداة "العثور على مقدم رعاية أو صيدلية" (Find a provider or pharmacy).

خدمات أزمات الصحة السلوكية

قد يُقصد بالأزمة أي موقف يعاني فيه شخص من أفكار أو مشاعر أو ظروف لم يعد قادرًا على التعامل معها. وقد تختلف الأزمة من منظور شخص لآخر. وقد تشتمل على الأفكار الانتحارية أو تعاطي المخدرات أو القلق أو الذهان أو المشكلات الاجتماعية. وفقًا للأسئلة الشائعة عن الأزمات في AHCCCS، فإن من أدق العلامات التي تشير إلى معاناة شخص من أزمة هي الشعور بالحاجة الملحة لحل الموقف أو الأفكار في أسرع وقت ممكن. وقد يؤدي عدم المبادرة بخطوة إلى تعرضهم أو تعرض الآخرين للأذى.

azahcccs.gov/BehavioralHealth/Downloads/FrequentQuestionsAboutCrisisServices.pdf

قد تشتمل خدمات الأزمات على أي عدد من خدمات الصحة السلوكية التي من شأنها مساعدة الشخص عندما يمر بأزمة ما. في ولاية Arizona، يشتمل نظام الأزمات على خط هاتفي للأزمات وفرق متنقلة للأزمات ومرافق للأزمات، بما يوفر المراقبة والاستقرار. يتوفر لدى كل مقدم خدمات التعامل مع الأزمات موظفين مدربين للمساعدة على حل الأزمة في أسرع وقت ممكن. في حين أنه يمكن لخبراء التعامل مع الأزمات محاولة مساعدة شخص لا يرغب في تلقي الرعاية، فإن الخدمات تطوعية وتكون أكثر فعالية لمن يرغبون في تلقيها.

هناك العديد من وسائل الدعم والخدمات التي يمكن أن تساعدك عندما تواجه أزمة صحة سلوكية. ويمكن أن تساعدك أيضًا إذا كنت تواجه مشكلة تتعلق بتعاطي المخدرات. فضلًا عن ذلك، يمكنها المساعدة إذا كنت بحاجة إلى إرشاد من شخص لديه تجارب حياتية. ويمكنها المساعدة إذا كنت تعاني من التشرد. علاوة على ذلك، يمكن أن تساعدك وسائل الدعم على العثور على وظيفة أو منزل، والاحتفاظ بهما.

تؤثر احتياجاتك البدنية والسلوكية والاجتماعية على صحتك بشكل عام. لهذا السبب، نركز على الشخص بأكمله. حيث نساعدك على تحقيق أهدافك الصحية السلوكية والبدنية. كما نُشرك الأشخاص الآخرين من حولك. وهذا يشمل عائلتك وأصدقائك ومقدمي الخدمات والأفراد الآخرين في المجتمع – أي شخص تختاره لمرافقتك في طريقك إلى التعافي.

يمكن للصحة السلوكية أن تؤثر في الأشخاص من أي عمر، أو جنس، أو دخل، أو عرق، أو دين. وبذلك، يمكن أن تؤثر على طريقة تفكيرك وشعورك وتصرفك. أحيانًا، تكون الأعراض خفيفة. وفي أحيان أخرى، قد تكون أخطر وتستمر لفترة أطول. ولكن في أية حالة، فإن الشعور أفضل ممكن دائمًا.

كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية

لا تحتاج إلى إحالة من طبيبك للحصول على خدمات الصحة السلوكية. بل يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء وطلب الاتصال بمنشأة الصحة السلوكية القريبة منك. إذا احتجت إلى وسيلة نقل لحضور موعد، فاتصل بخدمات الأعضاء لتحديد موعد رحلة التوصيل قبل ثلاثة أيام على الأقل من موعدك.

إذا كنت تعاني من أزمة صحة سلوكية، فيمكنك الاتصال ب**خط أزمات الصحة السلوكية في ولاية Arizona**. يتوفر الموظفون المدربون للمساعدة على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع. ويمكن التواصل معهم على الرقم **1-844-534-4673** أو **HOPE 1-844-534-7111** (TTY 711). قد تتمكن من الحصول على وسيلة نقل لتلقي الرعاية في حالة طوارئ تتعلق بالصحة السلوكية.

إذا كنت تعتقد أنك قد تؤذي نفسك أو تؤذي شخصًا آخر، أو إذا كانت تراودك أفكار انتحارية، فيمكنك الاتصال بخط الأزمات. ويمكنك أيضًا الاتصال بخط الأزمات إذا كنت تشعر بالإرهاق، وكان من الصعب التعامل مع الأمور المجهدة في حياتك. يتوفر متخصصون مدربون على مدار الساعة، كل يوم من أيام السنة للمساعدة. ويمكنك أيضًا الاتصال بخط الأزمات إذا كنت قلقًا بشأن شخص آخر تشك أنه يعاني من شيء ما.

الخط الساخن الوطني للأزمات (National Crisis hotline): يمكنك الاتصال أو إرسال رسالة نصية إلى الرقم 988، أو الدردشة مع استشاري الأزمات عبر <https://988lifeline.org/talk-to-someone-now>.

خطوط الأزمات الحكومية والوطنية (State and national crisis lines):

- خط أزمات الصحة السلوكية في ولاية Arizona: **1-844-534-4673** أو **1-844-534-HOPE**، يمكنك إرسال كلمة HOPE إلى **4HOPE (44673)**، أو الدردشة مع أحد المتخصصين عبر <https://crisis.solar-inc.org/start-a-chat>.
- **Fort McDowell Yavapai Nation: 480-461-8888**
- المجتمعات الهندية في Gila River و Ak-Chin: **1-800-259-3449**
- خط مراسلات الأزمة الوطنية (National crisis text line): يمكنك إرسال كلمة HOME إلى الرقم **741741** بخصوص أي نوع من أنواع الأزمات <https://www.crisistextline.org/text-us/>
- **Navajo Nation: 928-551-0508**
- قبيلة Pascua Yaqui: **480-736-4943**، Guadalupe **520-591-7206**، Tucson
- المجتمع الهندي في Salt River Pima Maricopa: **480-850-9230**
- محمية San Carlos Apache ومقاطعة Yuma: **1-866-495-6735**
- **San Lucy District of the Tohono O'odham Nation: 480-461-8888**
- خط حياة المراهقين (Teen Lifeline): اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى **602-248-TEEN (8336)**
- **Tohono O'odham Nation: 1-844-423-8759**
- خط أزمات المحاربين القدامى (Veterans Crisis Line): اتصل بالرقم **988**، واضغط **1**
- قبيلة White Mountain Apache: **928-338-4811**

خدمات الخط الساخن (Warm Line):

يقدم متخصصو الخط الساخن خدمات دعم الأقران للمتصلين الذين يحتاجون فقط إلى التحدث و/أو المساعدة في العثور على خدمات الدعم المجتمعي. الخط الساخن هو خدمة هاتفية سرية مجانية يشغلها أقران واجهوا مشكلات تتعلق بالصحة السلوكية بأنفسهم. ويمكن لموظفي الخط الساخن أن تربطهم بمواقف تتعلق بالصحة السلوكية، لأن العديد منهم مرّوا بتجارب مماثلة.

- يفتح Northern Arizona أبوابه 7 أيام في الأسبوع، من الساعة 4:30 عصرًا حتى 10:30 مساءً: **1-888-404-5530**
- يفتح Central Arizona أبوابه على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع: **602-347-1100**
- يفتح Southern Arizona أبوابه 7 أيام في الأسبوع، من الساعة 8 صباحًا حتى 10 مساءً (من 8 صباحًا حتى 6 مساءً في أيام العطلات)

- Pima County: **520-770-9909**

- مقاطعات Cochise، Graham، Greenlee، La Paz، Santa Cruz، Yuma: **844-733-9912**

إذا كنت تعاني من حالة طبية طارئة، فاتصل برقم 911.

الفرق المتنقلة للتعامل مع الأزمات

تتألف الفرق المتنقلة للتعامل مع الأزمات من خبراء في الأزمات يسافرون إلى شخص لمساعدته في أثناء الأزمة. ويقدمون الدعم ويجدون الموارد المجتمعية ويساعدون على التخطيط للخطوات التالية للحفاظ على سلامة الشخص. فضلًا عن ذلك، فإنهم يستجيبون بالذهاب إلى أي مكان يعاني فيه الشخص من الأزمة (على سبيل المثال المنزل أو العمل أو المجتمع أو منشأة الرعاية التمريضية) دون تكرار أو استبدال خدمات الصحة السلوكية الحالية المتاحة في ذلك الموقع. وقد يعرضون أيضًا ترتيب وسيلة نقل إلى مرفق، مثل مرفق الأزمات. تُرسل الفرق المتنقلة للتعامل مع الأزمات عبر خط الأزمات على مستوى ولاية Arizona (Arizona Statewide Crisis Line) **1-844-534-4673**. تعمل الفرق المتنقلة للتعامل مع الأزمات على تقييم السلامة وتقديم الدعم ومساعدتك على حل الأزمة.

مرافق الأزمات في مقاطعة Maricopa

تشير مرافق الأزمات إلى الأماكن الآمنة التي قد يختار الشخص الذي يمرّ بأزمة الذهاب إليها. وبمجرد الوصول إلى هناك، قد تزور طبيبًا وقد تستعد للعودة إلى المنزل في وقت قصير. وقد تختار أيضًا البقاء لمدة تصل إلى 24 ساعة حتى يمكن بدء خدمات أخرى أو حتى ينتهي الخطر الفوري. تحتوي هذه المرافق على الكراسي بدلًا من الأسيجة. من المفترض أن تكون محطة قصيرة المدى تتفق فيها مع فريق الأزمات على الخطوات التالية.

في أوقات الأزمات أو حالات الطوارئ، يمكنك اختيار أي مستشفى أو مكان آخر للرعاية الطارئة. وقد يكون اللجوء إلى أماكن الطوارئ التالية أسهل بالنسبة إليك:

مراقبة الأزمات وتحقيق الاستقرار:

مركز الرعاية النفسية العاجلة (UPC) التابع لعيادة كونيكشنز في Arizona – للبالغين: 602-416-7600

1201 S. 7th Ave., Phoenix, AZ 85007

مركز الاستجابة للتعافي (RRC) التابع لمؤسسة ريكفري إنوفيشنز انترناشيونال – للبالغين: 602-650-1212، اضغط 2

11361 N. 99th Ave., Peoria, AZ 85345

المركز المجتمعي لحالات الطوارئ النفسية (CPEC) التابع لمؤسسة كميونتي بريدجز – للبالغين: 1-877-931-9142

358 E. Javelina Ave., Mesa, AZ 85210

نقطة وصول West Valley (WVAP) التابعة لمؤسسة كميونتي بريدجز – للبالغين: 1-877-931-9142

824 N. 99th Ave., Avondale AZ 85323

Mind 24 – رعاية الصحة العقلية العاجلة على مدار 24 ساعة للأطفال والمراهقين والبالغين

mind24-7.com، أو 1-844-MIND247 أو 1-844-646-3247

Mesa: 1138 S Higley Rd., Mesa, AZ 85206

Phoenix: 10046 N. Metro Pkwy. W. Phoenix, AZ 85051

مراكز التخلص من السموم والأزمات:

مركز سنترال سيتي لعلاج الإدمان (CCARC) التابع لمؤسسة كميونتي بريدجز – للبالغين: 1-877-931-9142

2770 E. Van Buren St., Phoenix, AZ 85008

مركز East Valley لعلاج الإدمان (CCARC) التابع لمؤسسة كميونتي بريدجز – للبالغين: 1-877-931-9142

560 S. Bellview Rd., Mesa, AZ 85204

مرفق الأزمات في مقاطعة Pinal

كميونتي بريدجز في مدينة Casa Grande – للبالغين

675 E. Cottonwood Lane, Casa Grande, AZ 85122

مرفق الأزمات في مقاطعة Pima

مركز الاستجابة للأزمات (CRC) التابع لعيادة كونيكشنز في Arizona - البالغين والشباب / الأطفال: 520-301-2400

2802 E. District St., Tucson, AZ 85714

مرافق الأزمات في جميع أنحاء الولاية – امسح رمز الاستجابة السريعة ضوئيًا للانتقال إلى الخريطة.

<https://mercycar.es/az-crisis-facilities-map>



لتقديم دعم المتابعة، قد يعمل مقدمو خدمات التعامل مع الأزمات بالتعاون مع مقدم خدمات الصحة السلوكية أو منشأة الصحة (إذا كانوا معروفين) عندما تمرّ بأزمة أو بعد حلها.

وضع خطة السلامة

قد يكون من المفيد مناقشة خطة السلامة أو خطة الأزمات المعرضة للخطر وتدوينها. احتفظ بهذه الخطة بالقرب منك لاكتشاف العلامات الأولى التي تشير إلى وجود أزمة، والخطوات التي يمكنك اتخاذها للبقاء في أمان. يمكنك إنشاء خطة الأمان الخاصة بك ومشاركتها مع وسائل دعمك. يمكنك أيضًا وضع خطة مع مقدمي الخدمات ووسائل الدعم التي من شأنها دعمك بأفضل السبل وقت الأزمات.

Office of Individual and Family Affairs (مكتب شؤون الأفراد والعائلات، OIFA) في Mercy Care متاح لتقديم الدعم لك خلال رحلة التعافي الفريدة، يتمتع فريق OIFA بالتجربة الحياتية لدعمك أنت وعائلتك، حسب اختيارك. يمكنك التواصل مع OIFA على: Mercy Care

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

OIFATeam@mercycaresaz.org

يمكنك الاشتراك في Pyx Health، والتواصل معهم لإجراء محادثة ودية أو تلقي المساعدة بشأن الموارد

لا ينبغي لأحد أن يتجاوز تحديات الحياة بمفرده. لهذا السبب، نمحك إمكانية الوصول إلى Pyx Health، حيث يمكنك التحدث إلى الأفراد المتعاونين عبر الهاتف حول Mercy Care والموارد المتاحة لك. ويمكنك أيضًا الدردشة مع صديقك الروبوت الودود، Pyxir، على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع، عندما تحتاج إلى صديق للحصول على الدعم. اشترك في www.hipyx.com أو اتصل بالرقم **1-855-499-4777** إذا كانت لديك أسئلة حول البرنامج.

كيفية الحصول على خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة والمعلومات حول الأدوية الأفيونية

لا تحتاج إلى إحالة من PCP المعني بحالتك لبدء خدمات التعامل مع تعاطي المواد المخدرة. لبدء جهود التعافي، ما عليك سوى الاتصال بمقدم خدمات الصحة السلوكية مباشرة لتحديد موعد. توجد خدمات في جميع أنحاء ولاية Arizona لمساعدتك على التعافي. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على الخدمات أو مقدمي الخدمات أو وسائل النقل، فيمكنك أيضًا الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

العلاج الأفيوني، بما في ذلك علاج اضطراب استخدام المواد الأفيونية (MOUD)

يوجد في ولاية Arizona أربعة مواقع نقاط وصول 7/24 تقدم خدمات علاج المواد الأفيونية على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، لخدمة الأفراد الذين يحتاجون إلى العلاج. يتم تقديم أدوية اضطراب استخدام المواد الأفيونية (MOUD) في أماكن مختلفة في المجتمع. عادةً ما يطلق عليها برامج العلاج الأفيوني (OTPs) والعلاج الأفيوني في العيادة (OBOT).

CODAC Health, Recovery and Wellness: 520-202-1786

380 E. Ft. Lowell Road, Tucson, AZ 85705

مركز East Valley لعلاج الإدمان، كميونتي بريدجز: 480-461-1711

560 S. Bellview, Mesa, AZ 85204

الخدمات الطبية المجتمعية: 602-607-4700

2806 W. Cactus Road, Phoenix, AZ 85029

أنظمة العلاج المكثف، ويست كلينك: 623-247-1234

4136 N. 75th Ave #116 Phoenix, AZ 85033

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على الخدمات، فيمكنك الانتقال إلى mercycaresaz.org للبحث عن مقدمي الخدمات في منطقتك. ويمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء للمساعدة في العثور على الخدمات. تتيح AHCCCS أداة بحث عن خدمات العلاج عبر opioidservicelocator.azahcccs.gov. ويمكنك أيضًا الانتقال إلى www.findtreatment.gov.

الخدمات المختصة من الناحية الثقافية

تتمثل "ثقافتك" في أهم الأجزاء في حياتك بالنسبة إليك، مثل تقاليدك. وتشكّل تقاليدك وتراثك ومعتقداتك الدينية والروحية ولغتك الثقافة الخاصة بك. لذا، فإننا نشجع مقدمي الخدمات في شبكتنا على فهم ثقافة كل شخص. وسيساعدكم هذا على الفهم والتواصل بصورة أفضل مع أعضاء Mercy Care. يجب عليك مساعدة مقدم خدماتك على فهم ثقافتك والجوانب الهامة بالنسبة لك ولعائلتك. سيساعدك هذا على تحديد أفضل خطة علاج لك أو لأحد أفراد عائلتك. وسيساعد هذا أيضًا على التأكد من حصولك على الخدمات المناسبة لاحتياجاتك.

يجب عليك دائمًا الاستعانة بمقدمي الخدمات الموجودين في شبكة Mercy Care. حيث يمكنك الحصول على الخدمات المغطاة وتلقي معاملة منصفة بصرف النظر عن:

- المصدر الدافع
- القدرة على الدفع
- القدرة على التحدث بالإنجليزية
- العرق
- العرق
- اللون
- الأصل القومي (بما في ذلك أولئك الذين لديهم إجابة محدودة للغة الإنجليزية)
- الدين
- العمر
- الإعاقة العقلية أو البدنية
- التوجه الجنسي
- النوع الاجتماعي - بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التمييز القائم على الحمل والمفاهيم النمطية للجنس والهوية الجنسية

يمكنك الحصول على خدمات طبية عالية الجودة تدعم معتقداتك الشخصية وحالتك الطبية وخلفيتك بلغة يسهل عليك فهمها. تقدّر Mercy Care جميع الثقافات وتحترمها. ندرك أن المعتقدات حول أسباب المرض والوقاية منه وعلاجه قد تختلف بين الثقافات. لديك الحق في التعرف على خيارات العلاج أو الرعاية المتاحة أمامك والمزايا و/أو السلبيات الخاصة بكل خيار. يمكنك الحصول على هذه المعلومات بطريقة تسهل عليك فهمها ومناسبة لحالتك الطبية وبلغة تتحدثها. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

اللغة وخدمات الترجمة الفورية والتنسيقات البديلة

الحصول على معلومات بلغة وبتنسيق يسهل فهمه

يجب عليك أن تطلب من مقدم الرعاية الخاص بك أو Mercy Care تزويدك بالمعلومات بلغة وتنسيق يسهل فهمه. يمكنك طلب مستند بتنسيق مختلف، بما في ذلك كتيب الأعضاء ودليل مقدمي الخدمات. تتوفر هذه المستندات والتنسيقات مجانًا.

يمكنك الحصول على المستندات بلغات متعددة، وبلغة الإشارة الأمريكية (ASL)، والحصول على مساعدات إضافية، والحصول على معلومات مطبوعة لضعاف البصر. يمكنك طلب هذه المواد مجانًا عن طريق الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

المعلومات المطبوعة للأعضاء المعاقين بصريًا

إذا كنت تعاني من إعاقة بصرية وكنت بحاجة إلى كتيب الأعضاء هذا أو مستندات أخرى، مثل الإخطارات ونماذج الموافقة، أو بتنسيق بخط كبير، أو بطريقة برايل أو تنسيق صوتي. اتصل بمقدم الخدمة الخاص بك أو بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). يمكنك الحصول على المستندات بتنسيق بديل مجانًا. يمكنك أيضًا زيارة mercycares.org لعرض الكتيب بخط كبير أو بلغات أخرى.

خدمات الترجمة الفورية

يمكنك الحصول على الترجمة الفورية عبر الهاتف أو الموقع أو الفيديو لزيارات رعايتك الصحية مجاناً. يمكن لطبيب الرعاية الأولية (PCP) أو الاختصاصي الخاص بك الاتصال أيضاً بـ مترجم فوري عن طريق خط الترجمة الفورية التابع لنا خلال زيارتك. إذا احتجت إلى مساعدة بلغتك أو إذا كنت تعاني من إعاقة في السمع، فيرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care من الاثنين وحتى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً وحتى الساعة 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

للحصول على خدمات الترجمة الفورية، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care. يجب عليك الاتصال قبل زيارتك بثلاثة أيام على الأقل. كن مستعداً لمشاركة التاريخ والوقت والمكان بخصوص موعدك. تأكد من تجهيز بطاقة هويتك في حال احتياجنا إلى معلومات إضافية. إذا كنت بحاجة أيضاً إلى وسيلة نقل لحضور موعدك، فاطلب من الممثل تحديد موعد لوسيلة النقل لك. تتوفر خدمات الترجمة الفورية مجاناً للأعضاء عند تلقي خدمة مشمولة بالتغطية.

توفر Mercy Care خدمات ترجمة فورية عالية الجودة مجاناً. وذلك للتأكد من حصولك على رعاية صحية عالية الجودة بطريقة تفهمها. تتوفر هذه الخدمات لمناقشة قضايا إدارة الاستخدام أيضاً. لا يمكن لبرنامج Mercy Care ضمان وصول شخص معين لتقديم هذه الخدمات. وذلك لأن المترجمين الفوريين لديهم جداول زمنية مختلفة. من أجل مساعدتك ومساعدة جميع الأعضاء في الحصول على خدمة الترجمة الفورية، لا يمكن لـ Mercy Care تلبية طلبات تعيين شخص معين ليكون مترجماً فوراً لك.

في حين أنه يمكنك طلب مترجم فوري ينتمي إلى جنس محدد. لا تضمن Mercy Care لك إمكانية تعيين شخص محدد ليكون مترجمك الفوري.

أحياناً، قد لا تتمكن من العمل مع المترجم الفوري الذي يأتي إلى الموقع. قد يرجع السبب في ذلك إلى أن الشخص جزء من عائلتك أو يعرفك شخصياً. إذا حدث ذلك، فاطلب من مقدم الخدمات الخاص بك الاتصال بخط اللغة. ويمكنهم المساعدة في الترجمة الفورية عبر الهاتف.

إذا كانت لديك أي أسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء. وتتوفر من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع.

إخطار عدم التمييز

تمثل Mercy Care لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها، ولا تقوم بالتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الهوية الجنسية أو الجنس. لا تُقضي Mercy Care الأشخاص أو تعاملهم بصورة مختلفة بسبب العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو العمر، أو الإعاقة، أو الهوية الجنسية، أو الجنس.

Mercy Care:

- توفر المساعدات والخدمات المجانية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة للتواصل معنا بشكل فعال، مثل:
 - مترجمون مؤهلون للغة الإشارة
 - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (مطبوعة بأحرف كبيرة أو مسجلة صوتياً أو تنسيقات إلكترونية قابلة للوصول أو تنسيقات أخرى)
- توفير خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية هي لغتهم الأم، مثل:
 - مترجمون فوريون مؤهلون
 - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا احتجت إلى مترجم فوري مؤهل أو معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى أو ترجمة أو خدمات أخرى، فيرجى الاتصال بالرقم الموجود على بطاقة هويتك أو بالرقم **1-800-385-4104 (TTY 711)**.

إذا اعتقدت بأن Mercy Care فشلت في تقديم هذه الخدمات أو قامت بالتمييز بطريقة أخرى على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو العمر، أو الإعاقة، أو الجنس، فيمكنك تقديم تظلم عضو لدى منسق الحقوق المدنية الخاص بنا على:

العنوان: لعاية: منسق الحقوق المدنية
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
رقم الهاتف: **1-888-234-7358 (TTY 711)**
البريد الإلكتروني: MedicaidCRCoordinator@mercycareaz.org

يمكنك تقديم تظلم عضو، أو عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني. إذا احتجت إلى مساعدة في تقديم تظلم كعضو، فإن منسق الحقوق المدنية التابع لنا سيسره تقديم المساعدة لك في هذا الأمر.

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى قسم الخدمات الصحية والإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية، إلكترونياً من خلال بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية، المتوفر على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

يمكنك أيضًا التقديم أو التواصل عبر البريد أو الهاتف على:
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 (TTY)

نماذج الشكاوى متاحة على الموقع الإلكتروني: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

خدمات المترجمين الفوريين متعددة اللغات

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 yáníłt'ígo Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojí' hódíłnih **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 می‌کنید، به صورت رایگان می‌توانید 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:

ማርክሲስት: ኢትዮጵያውያን ለሰላም ለማግኘት ለሚችሉት ሁሉም አማካኝነቶች ምስጋና ያቀርባል፡፡
1-800-385-4104 (ከኢትዮጵያውያን ለሰላም ለማግኘት ለሚችሉት ሁሉም አማካኝነቶች ምስጋና ያቀርባል፡፡)

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

مترجمو لغة الإشارة وأدوات المساعدة

إذا كنت أصمًا أو ضعيف السمع، فيمكنك طلب مساعدات إضافية من مقدم الخدمات الخاص بك أو تحديد موعد لمترجم لغة الإشارة لتلبية احتياجاتك. يجب أن يقدم مقدم الخدمات الخاص بك هذه الخدمات مجانًا.

تشير المساعدات الإضافية إلى عناصر، مثل الكتابات الصوتية بمساعدة الحاسوب، والمواد الكتابية، وأجهزة أو أنظمة الاستماع المساعدة، والتعليقات التوضيحية المغلقة والمفتوحة.

إن مترجمي لغة الإشارة متخصصون خبراء. وهم معتمدون لتقديم الترجمة الفورية للصُم، التي عادةً ما تكون بلغة الإشارة الأمريكية. يمكنك الحصول على قائمة بمترجمي لغة الإشارة والقوانين المتعلقة بالمترجمين الفوريين في ولاية Arizona. تفضّل بزيارة لجنة Arizona للصُم وضعاف السمع عبر www.acdh.org. أو اتصل بهم على **602-542-3323** (تليفون مرئي)، أو **602-364-0990** (TTY)، أو **1-800-352-8161** أو **480-559-9441** (تليفون مرئي).

مقدمو الخدمات الذين يستوفون احتياجاتك الثقافية واللغوية

يمكنك البحث في دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت للعثور على مقدم الخدمات المناسب لك. ويتضمن ذلك العثور على مقدم خدمات يتحدث اللغة الأسر فهمًا بالنسبة إليك.

يمكنك الانتقال إلى mercycareaz.org والنقر على "العثور على مقدم رعاية أو صيدلية" (Find a provider or pharmacy) في أعلى الصفحة. يمكنك تحديد اللغة التي تريدها من الخيارات ضمن "لغة مقدم الخدمات" (Provider Language).

يمكن أن تساعدك خدمات الأعضاء أيضًا في العثور على مقدم يتحدث لغتك. إذا لم يكن هناك مقدم خدمات يتحدث اللغة التي تبحث عنها، فستجيز خدمات الأعضاء خدمات الترجمة الفورية لك مجانًا.

التيسير على ذوي الإعاقة البدنية

إذا كنت بحاجة إلى مكتب مقدم خدمات يوفر سبل الراحة للأعضاء ذوي الإعاقات الجسدية، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). ويمكنهم مساعدتك في العثور على مقدم الخدمات المناسب لك. ويمكنك أيضًا الوصول إلى دليل مقدمي خدمات Mercy Care من خلال زيارة موقع الويب الخاص بـ Mercy Care على mercycareaz.org أو mercycareaz.org/find-a-provider.

تلقي المساعدة للعثور على الأطباء والرعاية

قد يشتد المرض على بعض الأعضاء، حيث يعانون من مرض مزمن أو إصابات خطيرة أو مشكلات في الصحة العقلية. وعندما يحدث هذا، فإننا نطلق عليه مرض "الحالة المتفاقمة". وتشير الحالة المتفاقمة إلى أن الحالة خطيرة. وقد تحتاج إلى رعاية خاصة و/أو إضافية و/أو العديد من زيارات الطبيب للتعافي والحفاظ على الأمن والصحة. ويُطلق على هذا النوع من الرعاية أحيانًا "الاستفادة المطولة".

قد يكون من المربك والمخيف أن تحتاج إلى هذا النوع من الرعاية. بالنسبة إلى الأعضاء الذين يعانون من مرض الحالة المتفاقمة الذي يتطلب استفادة مطولة من خدمات الرعاية الصحية، فإنه يجب ألا يتجاوزوا تلك المحنة بمفردهم. نحن هنا لمساعدتك في الحصول على مقدمي الخدمات والخدمات التي تحتاج إليها.

اتصل بخدمات الأعضاء في برنامج Mercy Care على هاتف رقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). يمكن لخدمات الأعضاء المساعدة في العثور على مقدم الخدمات المناسب لك. وقد تُحيلك خدمات الأعضاء أيضًا إلى إدارة الرعاية لتلقي المزيد من المساعدة.

مقدمو الخدمات غير المتعاقدين مع Mercy Care

إذا زُرّت عيادة مقدم خدمات لتحديد موعد، يجب تقديم بطاقة هويتك الخاصة بـ Mercy Care إليه. وإذا أخبروك أنهم ليسوا جزءًا من شبكة Mercy Care، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الفور على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). وسيخبرك بما يجب عليك فعله. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

بياننا التأكيد حول الحوافز

نود أن نتأكد من حصولك على الرعاية والخدمات الصحية التي تحتاج إليها. تساعد إدارة الاستخدام (UM) في التحقق مما إذا كانت الخدمة أو العلاج مطلوبًا وآمنًا قبل الحصول عليه. يعتمد اتخاذ القرار في UM فقط على مدى ملاءمة الرعاية والخدمة وتطبيق التغطية. فضلًا عن ذلك، فإننا نتخذ قرارات UM مع مراعاة مزاياك. لدينا أيضًا سياسات يجب على مقدمي الخدمات لدينا اتباعها لضمان حصولك على الرعاية الصحية المناسبة.

تتمثل سياستنا في عدم مكافأة مقدمي الخدمات أو غيرهم نظير رفض أو تقديم رعاية ليست ضرورية بالقدر الكافي من الناحية الطبية لأحد الأعضاء المشتركين في خطتنا. وهذا ما يسمى "البيان التأكيدي". نحن لا نكافئ ولا ندفع أموالاً إضافية لمقدمي الرعاية الصحية أو الموظفين أو الأشخاص الآخرين من أجل أي مما يلي:

- رفض تقديم الرعاية إليك
- تقديم رعاية أقل كفاءة إليك
- رفض الاختبارات أو العلاجات الضرورية طبيًا

يجب أن يتلقى جميع أعضائنا الرعاية الصحية المناسبة. إذا كنت تحتاج إلى مزيد من المعلومات حول هذا الموضوع، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

دليل مقدمي الخدمات

يشتمل دليل مقدمي الخدمات على قائمة بأطباء Mercy Care ومقدمي خدمات الرعاية الصحية الآخرين. ويتوفر دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت، بتنسيق يمكن البحث في محتواه، على موقع الويب **mercycareaz.org** من خلال تحديد "العثور على مقدم رعاية أو صيدلية" (Find a provider or pharmacy).

يوضح دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت معلومات عن جميع مقدمي الخدمات بالشبكة، بما في ذلك الأسماء والعناوين وأرقام الهواتف والتخصصات والمؤهلات وحالة شهادة مجلس الإدارة، وغير ذلك الكثير. يمكنك أيضًا البحث عن مقدمي الخدمات لدينا عبر موقع الويب **HealthGrades.com** للحصول على مزيد من المعلومات، مثل الالتحاق بكلية الطب وإتمام برنامج الإقامة.

يمكنك العثور على معلومات حول مقدمي الخدمات، مثل:

- مقدمي الرعاية الأولية (PCP)
- الأخصائيون
- المستشفيات
- الصيدليات
- مراكز الرعاية الملحة
- مقدمو خدمات الصحة السلوكية والتعامل مع تعاطي مواد الإدمان

يمكنك تضيق نطاق البحث حسب الرمز البريدي أو المدينة أو المقاطعة. تشتمل المعلومات الخاصة بمقدم الخدمات على العناوين وأرقام الهواتف واللغات المنطوقة وما إذا كان مقدم الخدمات يقبل أعضاء جددًا. يحتوي دليل مقدمي الخدمات على معلومات تحدد مكاتب مقدمي الخدمات التي تيسر على الأعضاء ذوي الإعاقات الجسدية.

يتوفر أحدث إصدار من دليل مقدمي خدمات Mercy Care عبر الإنترنت. حيث يخضع للتحديث كل ليلة. يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711) للحصول على نسخة ورقية من دليل مقدمي الخدمات مجانًا. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

نبذة عن Mercy Care

Mercy Care هي خطة صحية مدارة للرعاية متعاقدة مع نظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية بولاية Arizona (AHCCCS) وقسم إعاقات النمو (DDD) التابع لإدارة الأمن الاقتصادي في ولاية أريزونا، والخطة الصحية الشاملة لإدارة سلامة الطفل (DCS CHP). ونظام AHCCCS عبارة عن وكالة Medicaid بولاية Arizona. تخدم Mercy Care أعضاء AHCCCS Complete Care الذين يعيشون في منطقة الخدمة الجغرافية المركزية (GSA). تشمل منطقة الخدمة هذه مقاطعات Maricopa، Pinala، وGilga.

تخدم Mercy Care أعضاء DD في جميع مقاطعات Arizona البالغ عددها 15 مقاطعة.



توفر Mercy Care أيضًا رعاية صحية متكاملة للأعضاء المصنفين بمرض عقلي خطير (SMI) الذين يعيشون في منطقة GSA المركزية. ومع ذلك، فإن الرموز البريدية 85542 و85192 و85550 تعد جزءًا من منطقة GSA الجنوبية.



تتبع Mercy Care قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية التي تنطبق بموجب العقد مع AHCCCS وDDD. وتشمل هذه القوانين، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الباب VI من قانون الحقوق المدنية لعام 1964، كما هو مُطَبَّق بموجب أحكام الباب 45، الجزء 80 من مدونة اللوائح الفيدرالية (CFR).

- قانون التمييز على أساس السن لعام 1975، كما هو مُطبَّق بموجب أحكام الباب 45، الجزء 91 من CFR.
- قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
- الباب IX من تعديلات التعليم لعام 1972 (فيما يتعلق بالبرامج والأنشطة التعليمية).
- العنوانان II وIII من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة؛ والمادة 1557 من قانون حماية المريض والرعاية بأسعار معقولة.

وبصفتنا خطة للرعاية الصحية المُدارة، فإننا نقدّم رعاية صحية لأعضائنا من خلال مجموعة محددة من الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين والمستشفيات والصيدليات. وهو ما يُعرف باسم شبكة مقدمي الرعاية، ستحتاج إلى الذهاب إلى الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يشكلون جزءًا من شبكة مقدمي الخدمات لدينا حتى لا تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات بنفسك.

نبذة عن مقدمي الخدمات لدينا

شبكة مقدمي الخدمات عبارة عن مجموعة من مقدمي خدمات متعاقدين مع Mercy Care. وقد يوفر خدمات الصحة السلوكية أو البدنية، أو كليهما. ويساعد مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك في إدارة رعايتك. سيعملون معك لوضع خطة علاج. ويمكنهم أيضًا إحالتك إلى خدمات أخرى لتحسين صحتك وعافيتك.

يمكن أن تساعدك خدمات أعضاء Mercy Care في اختيار مقدمي الخدمات من داخل شبكة مقدمي الخدمات. إذا كنت ترغب في اختيار مقدم خدمات لأنه مناسب أو قريب منك أو لأنك تفضله من الناحية الثقافية، فما عليك إلا إخبارنا عندما تتصل. قد لا يقبل بعض مقدمي الخدمات أعضاءً جددًا. يمكنك معرفة ما إذا كان مقدمو الخدمات في شبكة Mercy Care يقبلون أعضاءً جدد عن طريق الاتصال بمقدم الخدمة أو خدمات الأعضاء على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

مقدم الرعاية الأولية (PCP) هو طبيب أو مقدم خدمات آخر ينسق معظم رعايتك. يعمل بعض أطباء PCP بصفتهم طبيب أسرة أو ممارس عام أو طبيب الطب الباطني أو طبيب أطفال أو طبيب النساء والتوليد. وقد يكون مقدمو الرعاية الأولية أيضًا مساعدي أطباء أو ممرضين ممارسين. وستلتقي بطبيب الرعاية الأولية الخاص بك من أجل الرعاية الوقائية والروتينية. سيعمل PCP على تقييم صحتك في أثناء زيارتك وتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى رؤية اختصاصي أو إجراء اختبارات. تتوفر إرشادات الممارسة السريرية على **mercycareaz.org**.

رعايتك الصحية هامة بالنسبة إلينا. تختار Mercy Care الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين الموجودين في شبكتنا بعناية شديدة. ويجب أن يستوفوا المتطلبات الصارمة لرعاية أعضائنا. ونحن نتحقق بانتظام من الرعاية التي يقدمونها إليك. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات حول مقدم الخدمات الخاص بك، فاتصل بالمؤسسات أدناه:

اسم المؤسسة	رقم الهاتف	الموقع الإلكتروني
Arizona Medical Association (الجمعية الطبية بولاية أريزونا)	602-347-6900	www.azmed.org
Arizona Medical Board (المجلس الطبي بولاية أريزونا)	480-551-2700 أو 1-877-255-2212	www.azmd.gov
American Board of Medical Specialties (المجلس الأمريكي للتخصصات الطبية)	312-436-2600	www.abms.org
Arizona State Board of Dental Examiners (مجلس فحص الأسنان بولاية أريزونا)	602-242-1492	https://dentalboard.az.gov/home
Arizona Board of Osteopathic Examiners (مجلس فحص الاعتلال العظمي بولاية أريزونا)	480-657-7703	www.azdo.gov
Arizona State Board of Optometry (مجلس فحص النظر بولاية أريزونا)	602-542-8155	www.optometry.az.gov

بطاقة هوية عضويتك (ID)

ترسل إليك Mercy Care بطاقة هوية عضوية عندما تصبح عضوًا. احرص على حمل بطاقة هويتك معك وإظهارها في كل مرة تتوجه فيها للحصول على خدمات الرعاية الصحية. إذا لم تحصل على بطاقة هويتك أو إذا فقدتها، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care. تتوفر بطاقة هويتك الخاصة بـ Mercy Care أيضًا على بوابة الأعضاء وتطبيق الهاتف المحمول الخاص بـ Mercy Care. ما عليك سوى تسجيل الدخول إلى البوابة أو التطبيق، والنقر فوق "بطاقة هويتي" (My ID Card). يمكنك تسجيل الدخول إلى البوابة بالانتقال إلى mercycareaz.org. انقر فوق زر تسجيل الدخول (Login) في الزاوية اليمنى العليا من الصفحة. يمكنك تنزيل تطبيق Mercy Care من متاجر تطبيقات Apple أو Android.

نبذة عن بطاقة هويتك

- ستحتوي بطاقة هوية عضويتك على اسمك ورقم هوية AHCCCS واسم خطتك الصحية – Mercy Care.
- إذا كان لديك رخصة قيادة في ولاية أريزونا أو بطاقة شخصية صادرة عن الولاية، فإن نظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية بولاية أريزونا (AHCCCS) سيحصل على صورتك من Arizona Department of Transportation Motor Vehicle Division (هيئة النقل في ولاية أريزونا، قسم المركبات الآلية) (MVD). عندما يُحضر مقدمو الرعاية شاشة التحقق من أهلية AHCCCS، فإنهم سيرون صورتك (إذا كانت متوفرة) مع تفاصيل تغطيتك.
- حافظ على بطاقة عضويتك! ولا تعطيها لأي شخص، باستثناء أولئك الذين يقدمون خدمات الرعاية الصحية لك. إذا أقرضت بطاقة الهوية الخاصة بك أو بعثتها أو منحتها لأحد، فقد تفقد مزايا AHCCCS وقد يتم اتخاذ إجراء قانوني ضدك.
- إذا لم تحصل على بطاقة هويتك، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). أو يمكنك طلب بطاقة هوية بديلة من Mercy Care من خلال بوابة الأعضاء أو تطبيق Mercy Care للهاتف المحمول. ما عليك سوى تسجيل الدخول إلى البوابة أو التطبيق، والنقر فوق "بطاقة هويتي" (My ID Card). يمكنك تسجيل الدخول إلى البوابة بالانتقال إلى mercycareaz.org. انقر فوق زر تسجيل الدخول (Login) في الزاوية اليمنى العليا من الصفحة. يمكنك تنزيل تطبيق Mercy Care من متاجر تطبيقات Apple أو Android.

تذكير: بطاقة هوية عضويتك

- في حال فقدان بطاقة هويتك، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).
- يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).
- تأكد من حمل بطاقة هويتك معك ومن إظهارها لمقدمي الرعاية الصحية لك في كل مرة تتلقى فيها الخدمات.
- من المهم جدًا أن تحتفظ ببطاقة هوية عضويتك. لذا، لا ترميها بعيدًا، حتى لو فقدت الأهلية.

مسؤولياتك بصفتك عضوًا

بصفتك عضوًا، يقع على عاتقك أو عاتق عائلتك أو الوصي (الأوصياء) عليك المسؤوليات التالية:

الاحترام

- احترم الأطباء والصيادلة والموظفين وجميع الأشخاص الذين يقدمون لك الخدمات.

مشاركة المعلومات

- يجب إظهار بطاقة هوية العضو أو تعريف نفسك بصفتك عضوًا في Mercy Care إلى مقدمي الرعاية الصحية قبل الحصول على خدمات. إذا كان لديك تأمين آخر إضافة إلى Mercy Care، فأظهر إلى الطبيب أو الصيدلي بطاقة هوية التأمين الآخر أيضًا.
- يقع على عاتقك مسؤولية فهم ظروفك الصحية والعمل مع مقدم الخدمات (مقدمي الخدمات) المعنيين بحالتك لوضع أهداف العلاج والموافقة عليها. إذا كنت لا تفهم حالتك الصحية أو خطة علاجك، فاطلب من PCP المعني بحالتك التوضيح لك.
- أخبر مقدم الرعاية الأولية باسم خطط التأمين الأخرى التي قد تكون موجودة لديك. تقدم بطلب للحصول على المزايا التي قد تكون مؤهلاً لها من خلال تأمينك الإضافي.
- يقع على عاتقك مسؤولية تقديم المعلومات التي تحتاج إليها Mercy Care وأطبائك لتزويدك بالرعاية. وضح لأطبائك ومدير حالتك، إذا كان لديك مدير حالة، كل الحقائق حول مشكلاتك الصحية. وهذا يشمل الأمراض السابقة والإقامة في المستشفى وجميع الأدوية والحقن والمخاوف الصحية الأخرى. أخبر أطبائك و/أو مدير حالتك بأي تغيرات تطرأ على حالتك.
- أخطر Mercy Care في أي وقت لا يستخدم فيه مقدم الخدمات أو عضو آخر مزايا خطة الرعاية الصحية الخاصة بك كما ينبغي.

- أبلغ عن التغييرات التي قد تؤثر في أهليتك إلى القائم بإجراء المقابلة في المكتب الذي تقدمت فيه بطلب للحصول على AHCCCS. قد يشمل ذلك العنوان ورقم الهاتف والأصول ومسائل أخرى.

اتبع التعليمات وشارك في رعايتك

- اعرف اسم PCP والأطباء المخصصين لك.
- بالنسبة إلى أعضاء DD أو الأوصياء، يجب معرفة اسم مدير الرعاية المعني بحالتك، إذا كان لديك مدير رعاية.
- بالنسبة إلى أعضاء CRS أو الأوصياء، يجب معرفة اسم مدير الرعاية المعني بحالتك، إذا كان لديك مدير رعاية.
- اتبع تعليمات العلاج التي اتفقت عليها أنت ومقدم الرعاية الأولية، بما في ذلك التعليمات التي تتلقاها من الممرضات وأخصائيي مهنيي الرعاية الصحية الآخرين.
- إحضار سجل تطعيمات طفلك إلى جميع زيارات مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك.

مواعيد مقدمي الخدمات

- حدد المواعيد خلال ساعات العمل بدلاً من استخدام الرعاية العاجلة أو الطارئة.
- التزم بالمواعيد. اذهب إلى مواعيدك في الوقت المحدد. اتصل بمكتب مقدم الرعاية الأولية الخاص بك مسبقاً عندما يتعذر عليك حضور مواعيدك.

الأعضاء المصنفون ضمن SMI

- شارك في تعافيك
- تعرّف على اسم أطباءك و/أو مدير حالتك.
- شارك في إنشاء خطة خدمة لك.

الإبلاغ عن التغييرات في عدد أفراد الأسرة أو عنوانها

التغييرات التي تطرأ على عدد أفراد الأسرة

يتعين عليك الإبلاغ عن كل التغييرات التي طرأت على عائلتك، مثل المواليد والوفيات، إلى الوكالة التي حددت أهليتك. لا تتم إضافة المواليد الجدد إلى تأمينك إلا إذا أخبرت هذه الوكالة. لمزيد من المعلومات، اتصل للتحقق من أهلية AHCCCS بالرقم 602-417-7000 أو 1-800-331-5090.

تغيير العنوان/التنقلات خارج المنطقة

إذا لم يكن لدى Mercy Care عنوانك الصحيح، فقد لا تتلقى معلومات مهمة نرسلها لك. إذا انتقلت إلى عنوان جديد داخل ولاية أريزونا، فيتعين عليك الإبلاغ عن عنوانك الجديد إلى المكتب الذي ساعدك فيما يتعلق بمدى أهليتك للانضمام إلى نظام AHCCCS. يمكنك تحديث عنوانك أو رقم هاتفك أو عنوان بريدك الإلكتروني عبر www.healthearizonaplus.gov.

إذا انتقلت خارج ولاية Arizona

- إذا انتقلت خارج ولاية أريزونا، فستحتاج إلى إغلاق ملف أهليتك في أريزونا. اتصل بمكتب أهليتك في أسرع وقت ممكن وأخبرهم عند تنقلك إلى ولاية أو مقاطعة أخرى. موضح أدناه من يجب عليك الاتصال به:
- إذا أصبحت مؤهلاً من خلال مكتب AHCCCS KidsCare، فاتصل بالرقم 602-417-5437 أو 1-877-764-5437.
- إذا أصبحت مؤهلاً من خلال إدارة الأمن الاقتصادي (DES)، فاتصل بالرقم 1-855-777-8590.
- إذا أصبحت مؤهلاً من خلال إدارة الضمان الاجتماعي، فاتصل بالرقم 1-800-772-1213.

- إذا كنت عضواً مسجلاً في قسم إعاقات النمو (DDD)، فاتصل بمنسق دعم DDD الخاص بك للإبلاغ عن عنوانك الجديد، واطلب معالجة طلب تغيير العضوية الإلكتروني (eMCR). سيساعدك بشأن أي تغييرات تحتاج إلى إجرائها. يمكنك أيضاً الاتصال بمركز خدمة عملاء DDD على الرقم 1-844-770-9500، واختيار الرقم 7.

- إذا انتقلت، فقد تتأثر خدمات AHCCCS الخاصة بك. تأكد من قراءة هذه المعلومات حول التحركات وخدمات AHCCCS. تقدم Mercy Care خدماتها لأعضاء AHCCCS Complete Care في مقاطعات Maricopa، Gilg، و Pinal. إذا انتقلت خارج منطقة خدمة Mercy Care، فلن يعد بإمكانك اختيار Mercy Care للحصول على مزايا AHCCCS الخاصة بك.

- إذا كنت عضوًا في DD، فيمكنك الاستمرار في تلقي مزايا AHCCCS الخاصة بك من خلال Mercy Care. تخدم Mercy Care أعضاء DD في جميع المقاطعات البالغ عددها 15 مقاطعة.

- إذا انتقلت خارج ولاية Arizona، فلن تتمكن من الحصول على مزايا AHCCCS مجددًا.
- إذا انتقلت إلى ولاية أخرى داخل الولايات المتحدة، فيمكنك الاشتراك في برنامج المزايا الطبية (Medicaid) بتلك الولاية. تأكد من ملاحظة أن الولايات المختلفة لديها متطلبات أهلية مختلفة لبرامج Medicaid الخاصة بها.
- إذا انتقلت خارج الولايات المتحدة، فلن تبقى مؤهلاً لتلقي مزايا AHCCCS أو أي من مزايا Medicaid الأخرى من الولايات المتحدة.

إذا انتقلت، فينبغي عليك إخبار مقدم الخدمات و Mercy Care فورًا. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء في برنامج Mercy Care على هاتف رقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711). فهذا سيضمن لك مواصلة تلقي خدماتك و/أو أدويةك.

قد تحتاج إلى تغيير مقدم الرعاية الصحية الخاص بك و/أو T/RBHA. إذا حدث ذلك، فسيطلب منك مقدم الرعاية الصحية الخاص بك توقيع إذن بالكشف عن معلوماتك بحيث يتمكن مقدم الرعاية الصحية الجديد و/أو T/RBHA من نقل خدماتك. حالما تعطي الإذن الكتابي، يمكن لمقدم الخدمات الخاص بك و Mercy Care إعطاء سجلاتك إلى مقدم الخدمات الجديد. يمكن لمقدم الخدمات و Mercy Care مساعدتك فيما يخص الإحالة إلى مقدم خدمات جديد و/أو T/RBHA /هيئة الصحة النفسية الإقليمية القبلية (TRBHA). يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء في برنامج Mercy Care على هاتف رقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

إذا كنت ستنتقل خارج الولاية أو خارج البلد، فقد تتمكن T/RBHA من توصيلك بالخدمات في موقعك الجديد. ومع ذلك، إذا انتقلت خارج الولاية أو خارج البلد، فلن تكون مؤهلاً للحصول على خدمات AHCCCS.

إذا فقدت أهليتك مع AHCCCS، نريدك أن تتمكن من الحصول على الرعاية الطبية. في نهاية هذا الكتيب، نقدم قائمة بالعيادات التي تقدم رعاية طبية منخفضة التكلفة أو من دون تكلفة. يمكنك الاتصال بالعيادات للحصول على معلومات حول الخدمات والتكاليف.

التغطية خارج منطقة الخدمة

لا توجد خدمات مغطاة خارج الولايات المتحدة.

إذا مرضت في مقاطعة غير تابعة لـ Mercy Care أو ولاية أخرى، فإن Mercy Care ستدفع فقط مقابل خدمات الطوارئ. للحصول على قائمة بهذه الخدمات، راجع قسم "الخدمات المغطاة" (Covered Services).

إذا كانت لديك حالة طارئة في أثناء ابتعادك، فإذهب إلى أقرب غرفة طوارئ واتبع الخطوات التالية:

- أظهر بطاقة هوية عضويتك للمستشفى.
- وأخبرهم أنك عضو في Mercy Care.
- اطلب من المستشفى إرسال الفاتورة إلى Mercy Care لسدادها.
- لا تدفع الفاتورة بنفسك.

لا يغطي التأمين رعاية المتابعة/الرعاية الروتينية التي ليس لها صلة بالطوارئ في أثناء سفرك. وهذا يتضمن الأدوية. ينبغي عليك الحصول على رعاية المتابعة من PCP الخاص بك. قد تعتمد Mercy Care خدمات الرعاية الصحية التي لا تتوفر إلا بعيدًا عن مكان إقامتك. إذا حدث هذا، فقد نقوم بسداد تكاليف نقلك، إقامتك وطعامك. لن تدفع Mercy Care مقابل هذه الخدمات إلا إذا وافقت عليها أولاً. اتصل بخدمات الأعضاء قبل أن تبدأ رحلتك حتى تتمكن من مساعدتك في عمل الترتيبات.

اختيار التسجيل السنوي

تتاح لك فرصة تغيير خطتك الصحية مرة في السنة وذلك في التاريخ الذي سجّلت فيه لأول مرة مع نظام AHCCCS. وهو ما يُعرف باسم اختيار التسجيل السنوي. سيرسل إليك AHCCCS إخطارًا ومعلومات متعلقة بكل خطة صحية قبل شهرين من التاريخ الذي يمكنك التغيير خلاله. إذا كنت تعتقد أنك قد ترغب في تغيير خطتك الصحية، فتأكد من الاتصال بخدمات الأعضاء أولاً. يمكننا مساعدتك في أي مخاوف قد تكون لديك بشأن Mercy Care.

تغييرات الخطة الصحية خارج اختيار التسجيل السنوي

إذا كنت بحاجة إلى تغيير خطتك الصحية خارج اختيار التسجيل السنوي الخاص بك، فاتصل بنظام AHCCCS على الرقم **602-417-7000** أو **1-800-334-5283**. فيما يلي بعض الأسباب التي قد تجعلك بحاجة إلى إجراء تغيير.

1. لم يُطرح عليك خيار بالخطط الصحية.
2. لم يتم إبلاغك باختيار التسجيل السنوي الخاص بك.
3. تلقيت خطاب اختيار التسجيل السنوي، ولكنك لم تتمكن من تغيير خطتك الصحية بسبب أحداث خارجة عن سيطرتك.
4. وجود أعضاء آخرين في عائلتك في خطة صحية أخرى (ما لم تُطرح عليك إمكانية الاختيار خلال اختيار التسجيل السنوي ولم تختَر التغيير).
5. أنت عضو في مجموعة خاصة وتحتاج أن تكون في نفس الخطة الصحية التي تنتمي لها المجموعة الخاصة.
6. عُدت إلى AHCCCS خلال 90 يومًا ولم تتم إعادتك إلى الخطة الصحية التي كنت فيها من قبل.
7. يجب أن تظلي مع طبيبك غير المدرج في شبكة Mercy Care لأنك حُبلي. إذا كنت بحاجة إلى تغيير طبيبك، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.
8. أنت بحاجة إلى الجلوس مع طبيبك الحالي لضمان استمرار الرعاية، وهو لا ينتمي إلى شبكة Mercy Care. إذا كنت بحاجة إلى تغيير طبيبك، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

يمكن لأعضاء DD الحاليين تغيير خطة DDD الصحية الخاصة بهم خلال شهر ميلادهم. يجب على أعضاء DD المهتمين بتغيير خطتهم الصحية DDD الاتصال بمنسق دعم قسم إعاقات النمو أو خدمات أعضاء DDD على الرقم **1-844-770-9500**، **تحويلة 7**.



إشراك العائلة والأصدقاء في رعايتك

يؤدي أصدقاؤك وعائلتك المفضلون دورًا مهمًا في رعايتك. فهم غالبًا يملكون معلومات مهمة لمشاركتها مع المهنيين في مجال الرعاية الصحية. يمكنك السماح لفرد بالعائلة أو ممثل مفوض بالمشاركة في عملية تخطيط العلاج الخاصة بك وتمثيلك في قرارا، مثل تغيير الخطط الصحية.

وفي بعض الحالات، يحتاج مقدمو الرعاية الصحية إذنًا من للمشاركة بالمعلومات حول صحتك. فيما يلي بعض الحقائق المهمة حول خصوصية الرعاية الصحية:

يتطلب القانون الفيدرالي فيما يخص الخصوصية من الأشخاص الذي يتلقون خدمات صحية بدنية أو عقلية توقيع نموذج للإفصاح عن المعلومات (ROI) إذا رغبوا في أن يقوم الممثل المفوض باستشارة فريق العلاج وتلقي المعلومات منه. يسمى هذا القانون قانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA). وعليه، يحتاج كل مقدم رعاية صحية نموذج إفصاح المعلومات كي يستطيع المشاركة في المعلومات الصحية.

كما لدى Mercy Care أيضًا نموذج يمكنك توقيعك للسماح لنا بالتحدث إلى أصدقائك أو عائلتك. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

برنامج خدمات رعاية Arizona طويلة الأمد الانتقالي لإعاقات النمو

يحدد هذا البرنامج AHCCCS، وهو مخصص فقط للأعضاء الذين تحسنت حالتهم لدرجة أنهم لا يحتاجون فيها إلى رعاية مؤسسية، ولكنهم ما زالوا بحاجة إلى خدمات ودعم الرعاية طويلة الأجل. هذا البرنامج غير متاح للأعضاء الجدد. يمكن



للأعضاء في برنامج خدمات رعاية Arizona طويلة الأمد (ALTCS) الانتقال تلقى الخدمات في منازلهم أو في مرفق رعاية متوسطة أو مرفق تمرير. ويمكنهم أيضًا تلقي خدمات الصحة السلوكية والبدنية والحصول على مدير حالة.

لا يجوز لأعضاء برنامج ALTCS الانتقال البقاء في دار رعاية مسنين مهني لمدة تزيد عن 90 يومًا تواليًا.

يضع AHCCCS الأعضاء في برنامج ALTCS الانتقال، ويحدد ما إذا كان سيتم إزالتهم، بعد تقييم الحالة الوظيفية والطبية الحالية للعضو. يمكنك الاتصال بمدير حالتك إذا تم تعيينك انتقالًا، ولكنك تشعر أنك قد تحتاج إلى رعاية طويلة الأجل في دار رعاية المسنين. سيطلب مدير حالتك إعادة تحديد ALTCS من AHCCCS.

انتقال الرعاية في حال تغيير الخطط الصحية أو مقدمي الخدمات

تساعد عملية انتقال الأعضاء على ضمان عدم وجود تأخير في الخدمات للأعضاء عند تغيير الخطط الصحية أو مقدمي الخدمات. قد يكون هذا التغيير بسبب:

- اختيار التسجيل السنوي.
- التسجيل المفتوح
- تغييرات الخطة الصحية المسموح بها بموجب السياسة، بما في ذلك برنامج احتياجات الرعاية الصحية الخاصة. يمكن أن تكون هذه البرامج CRS أو تشخيص SMI.
- التغييرات في برامج الرسوم مقابل الخدمة. تشمل هذه البرامج ALTCS القبلية، وTRBHA، وDDD، وبرنامج الصحة القبلية (THP)، والخطة الصحية الأمريكية للهنود (AIHP).
- تغييرات الأهلية.
- الانتقال.
- الشطب من تصنيف SMI.
- يتم اتباع هذه السياسة أيضًا لنقل الأعضاء في منتصف تلقي الرعاية إلى مقدم رعاية صحية مختلفة، إذا غادر مقدم الخدمات شبكة Mercy Care.

إذا كنت قد غيرت إلى خطة صحية أخرى، فإن خطة Mercy Care ستعرفك باسم الخطة الصحية الجديدة، وكيفية التواصل معها ورقم هاتف الطوارئ. ستوفر لك Mercy Care المعلومات حول الخدمات وكيفية الحصول عليها. وسنُعلم الخطة الصحية الجديدة باحتياجاتك الخاصة أيضًا.

لضمان حصول الأعضاء على الاستمرارية والرعاية عالية الجودة عند التغيير إلى خطة صحية مختلفة أو برنامج الخدمة مقابل الرسوم (FFS) أو مقدم الخدمات، فإن Mercy Care:

- تحدد العضو الذي يغادر الخطة الصحية أو ينتقل من مقدم خدمات إلى آخر.
- تحدد أي حالات طبية مهمة قد يعاني منها العضو والتوصيات المسبقة التي تلقاها.
- تخطر الخطة الصحية الجديدة أو برنامج FFS، أو مقدم خدمات أو مرافق الرعاية الصحية للعضو، فيما يتعلق بالأعضاء ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تزود الخطة الصحية الجديدة أو مقدم خدمات و/أو مرافق الرعاية الصحية بالسجلات الطبية ذات الصلة.
- تحافظ على سرية المعلومات في المستندات التي يتم الوصول إليها ومشاركتها في أثناء انتقال العضو.

لضمان حصول الأعضاء على الاستمرارية والرعاية عالية الجودة عند اشتراك أعضاء جدد في Mercy Care، فإننا نتولى ما يلي:

- تعيين كل عضو جديد إلى PCP.
- إرسال معلومات Mercy Care بالبريد إلى كل عضو جديد.
- إشراك جميع موظفي Mercy Care ومقدمي الخدمات الطبية والخطط الصحية الأخرى حسب الحاجة لضمان استمرار الخدمات دون انقطاع.
- تنسيق الرعاية للأعضاء ذوي الاحتياجات الخاصة للرعاية الصحية.
- تمديد الأدونات المسبقة المعتمدة مسبقًا لمدة لا تقل عن 30 يومًا من تاريخ الانتقال.

- توفير 90 يومًا كحد أدنى لنقل الأطفال والبالغين ذوي الاحتياجات الخاصة للرعاية الصحية الخاصة من PCP خارج الشبكة إلى PCP داخل الشبكة.
- السماح للأعضاء في العلاج النشط مع مقدم خدمات أو مرفق خارج الشبكة بالاستمرار طوال مدة العلاج الموصوف لهم (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، العلاج الكيميائي أو الحمل أو نظام الأدوية أو الإجراء المجدول).
- مراقبة استمرارية الرعاية وجودتها.
- تحافظ على سرية المعلومات التي يتم الوصول إليها ومشاركتها في أثناء انتقال العضو.

معلومات حول الخدمات

أنواع الرعاية

هناك ثلاثة أنواع مختلفة من الرعاية التي تتلقاها: الرعاية الروتينية والعاجلة والطارئة.

يمنحك المخطط أدناه أمثلة لكل نوع من أنواع الرعاية ويخبرك بما يجب عليك فعله. اسأل طبيبك دوماً إذا كان لديك أسئلة حول رعايتك:

نوع الرعاية	ما يجب القيام به
الرعاية الروتينية – رعاية منتظمة للحفاظ عليك بصحة جيدة. على سبيل المثال: • الفحوصات (تُعرف أيضًا باسم فحوصات العافية). • الحالات الصحية التي عانيت منها لفترة طويلة، مثل الربو أو مرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD) أو مرض السكري. • الفحوصات السنوية. • التطعيمات.	اتصل بطبيبك لتحديد موعد للحصول على الرعاية الروتينية. يمكنك أن تتوقع خضوعك للكشف بواسطة: • مقدم الرعاية الأولية خلال 21 يومًا. • أخصائي أو طبيب أسنان خلال 45 يومًا.
زيارة عاجلة/في حالة المرض – يحدث هذا عندما تحتاج إلى رعاية اليوم أو خلال اليومين القادمين، ولكنك لست في خطر التعرض لضرر دائم أو فقدان حياتك. على سبيل المثال: • التهاب الحلق أو ألم الأذن. • الإنفلونزا. • أوجاع الصداع النصفي. • ألم الظهر. • طلب أو إعادة صرف الأدوية. • التواء المفاصل.	اتصل بطبيبك قبل الذهاب إلى مركز رعاية عاجلة. للعثور على أقرب مركز للرعاية العاجلة، يمكنك البحث في موقع الويب الخاص بـ Mercy Care على mercycareaz.org. حدد "العثور على مقدم رعاية أو صيدلية" (Find a provider or pharmacy). يمكنك أن تتوقع خضوعك للكشف بواسطة: • PCP خلال يومين • اختصاصي أو طبيب الأسنان خلال ثلاثة أيام حتى وإن كان الوقت متأخرًا في الليل أو في عطلات نهاية الأسبوع، فطبيبك يستخدم خدمة رد تمرر رسالتك إلى طبيبك. وسيعاود الطبيب الاتصال بك وإخبارك بما ينبغي عليك فعله. You should NOT go to the emergency room for urgent/sick care.

ما يجب القيام به	نوع الرعاية
اتصل برقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. لست بحاجة للاتصال بطبيبك أو Mercy Care أولاً. لا تحتاج إلى إذن مسبق للاتصال برقم 911 أو للحصول على خدمات الطوارئ. إذا كان بإمكانك، فأظهر لهم بطاقة هوية Mercy Care واطلب منهم الاتصال بطبيبك.	الرعاية الطارئة – تحدث هذه الحالة عندما تعاني من حالة طبية خطيرة وتكون في خطر التعرض لضرر دائم أو فقدان حياتك. على سبيل المثال: • التسمم. • جروح عميقة. • جرعة زائدة. • كسور العظام. • حادث سيارة. • حروق خطيرة. • جرح قد يحتاج إلى غرز. • مشكلات في التنفس. • آلام مفاجئة في الصدر (نوبة قلبية). • اختلاجات (تشنجات). • نزيف سيء جدًا، بالأخص إذا كنت حامل. • علامات السكتة الدماغية (تنمل/ضعف في الوجه أو الذراع أو الساق، مشكلة في الرؤية بعين واحدة أو بالعينين). • الأفكار الانتحارية أو القاتلة. في حالة الطوارئ، ستوفر غرفة الطوارئ المؤهلة خدمات تقييم حالتك. ستحصل أيضًا على علاج طبي للمساعدة على استقرار حالتك. قد يشمل ذلك دخول المستشفى.
	ما الحالات التي لا تعد طارئة؟ من الحالات الطبية التي لا تُعد حالات طارئة عادة: • حالات الإنفلونزا والبرد والتهاب الحلق وألم الأذن. • عدوى المسالك البولية. • طلبات أو تعبئة الأدوية. • الأمراض الصحية التي تعاني منها منذ زمن طويل. • ألم الظهر. • أوجاع الصداع النصفي.

خدمات النقل (وسائل النقل)

إذا لزم الأمر، يمكن أن تساعدك Mercy Care في الوصول إلى زيارات الرعاية الصحية التي يغطيها AHCCCS. **قبل** أن تتصل بخطة Mercy Care لطلب المساعدة، انظر ما إذا كان أحد أفراد أسرته أو صديق أو جار لك بإمكانه توصيلك. وإذا لم يكن بإمكانه ذلك، فاتصل بنا بمجرد قيامك بتحديد الموعد حتى نتمكن من تجهيز وسيلة نقل لك. إذا كنت تستطيع استخدام الباص، فيمكننا إرسال لك بطاقات أو تذاكر الباص.

إذا كنت بحاجة إلى رحلة توصيل، فاتصل بخدمات الأعضاء قبل ثلاثة أيام على الأقل. **وإذا اتصلت في اليوم نفسه، فقد لا تتمكن من تدبير وسيلة توصيل لك في حينها، ما لم يكن الأمر عاجلاً. وقد تضطر إلى إعادة تحديد موعدك.**

إذا كان لديك العديد من المواعيد المجدولة أو إذا كان لديك مواعيد منتظمة لزيارات، مثل غسيل الكلى، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء لإعداد جميع الرحلات في وقت واحد.

بعد موعدك، اتصل بمقدم خدمة النقل لتجهيز وسيلة لنقل لإعادتك إلى المنزل.

إذا تم إلغاء موعدك أو تغييره إلى يوم أو وقت مختلف، فاتصل بخدمات الأعضاء. يجب عليك إلغاء وسيلة النقل الخاصة بك أو تغييرها إلى وقت موعدك الجديد.

نصائح للحصول على وسيلة نقل

أشياء يجب القيام بها	أشياء يجب عدم القيام بها
• لا تحدد موعدًا لوسيلة نقل في حال لن تكون موجودًا في مكان الالتقاء بك. • لا تتأخر عن وقت الاستلام. • لا تنس التواصل مع Mercy Care لإلغاء وسيلة نقلك إذا وجدت وسيلة أخرى، أو إذا غيرت موعدك. • لا تنتظر حتى يوم موعدك لطلب وسيلة نقل.	• اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care بمجرد تحديد موعدك. • تواصل مع Mercy Care قبل ثلاث ساعات على الأقل من الموعد الذي حددته في نفس اليوم للرعاية العاجلة. • عليك إعلامنا إذا كان لديك احتياجات خاصة، مثل كرسي متحرك أو أكسجين. • تأكد من جاهزية وصفتك الطبية لإحضارها قبل الاتصال لطلب وسيلة نقل.

إذا كنت تعاني من حالة طبية طارئة، فاتصل برقم 911. يجب استخدام النقل الطارئ للخدمات الطارئة فقط.

إذا كنت تعاني من حالة طوارئ تتعلق بالصحة السلوكية، فاتصل بخط أزمات الصحة السلوكية في ولاية Arizona على الرقم **1-844-534-4673** أو **1-844-534-HOPE** (TTY 711). فهم متاحون على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع.

إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل إلى موعدك، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711).

يمكن للأعضاء المحددين في العنوان Title 19 والمصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). يُرجى ملاحظة أن الأعضاء غير المحددين في العنوان Title 19 مؤهلون فقط لوسائل النقل لحضور مواعيد الصحة السلوكية.

النقل (وسائل النقل) إلى مواعيد الصحة السلوكية للأعضاء المصنفين ضمن SMI
قد يكون بإمكانك الحصول على خدمة نقل إلى الخدمات غير الطارئة ومنها، لخدمات الصحة السلوكية المغطاة، مثل مواعيد المداواة. يمكنك الاتصال بمدير حالتك أو منشأة الصحة السلوكية للسؤال عما إذا كان يمكنك الحصول على وسيلة نقل إلى خدمات الصحة السلوكية. يجب إعداد وسيلة نقل الصحة السلوكية من قبل المنشأة الصحية للعضو.

الهواتف الذكية منخفضة التكلفة وخدمات الهاتف المحمول

قد تتمكن من الحصول على خدمة خلوية بالإضافة إلى هاتف ذكي منخفض التكلفة من خلال Assurance Wireless. لتقديم الطلب، انتقل إلى <https://mercycar.es/lifeline>. إذا لم تكن لديك إمكانية الوصول إلى الإنترنت، أو إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في ملء النموذج، فيمكنك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء لمساعدتك. يمكن الوصول إلى خدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو الرقم المجاني على **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). سيتعين عليك تقديم دليل على الأهلية للتسجيل في برنامج Assurance Wireless الهاتفي.

تشمل خدمة Assurance Wireless ما يلي:

- حديث غير محدود
- رسائل نصية غير محدودة
- 10 جيجابايت من البيانات عالية السرعة كل شهر
- أحضر هاتفك الخاص أو استكشف خيارات الهاتف ذات الأسعار المعقولة من Assurance Wireless

لمزيد من المعلومات، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو (TTY 711) **1-800-624-3879** أو انتقل إلى **mercycareaz.org**. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

PYX Health

يمكنك الاشتراك في Pyx Health، والتواصل معهم لإجراء محادثة ودية أو تلقي المساعدة بشأن الموارد.

لا ينبغي لأحد أن يتجاوز تحديات الحياة بمفرده. لهذا السبب يمكن لأعضاء Mercy Care الوصول إلى تطبيق Pyx Health. يمكنك التحدث إلى البشر المتعاونين عبر الهاتف حول Mercy Care والموارد المتاحة لك. يمكنك أيضًا الدردشة مع صديقك الروبوت الودود، Pyxir، في التطبيق على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع، عندما تحتاج إلى صديق للحصول على الدعم. اشترك في **www.hipyx.com** أو اتصل بالرقم **1-855-499-4777** إذا كانت لديك أسئلة حول البرنامج.

الخدمات المشمولة بالتغطية

جميع الأعضاء	الخدمات المشمولة الإضافية للأطفال (أقل من 21 عامًا)
1. الرعاية في المستشفى.	1. زيارات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) (زيارات العافية).
2. زيارات عيادة الطبيب، بما في ذلك زيارة مكتب الأخصائي.	2. تحديد وتقييم وإعادة تأهيل فقدان السمع.
3. تقييمات وفحوصات المخاطر الصحية للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فما أكبر.	3. *بالنسبة لأعضاء DD البالغين من العمر 21 عامًا أو أكبر، ويعيشون في مرافق الرعاية المتوسطة (ICF)، تعد تقييمات السمع والمعينات السمعية حسب الطلب خدمة مغطاة.
4. التصوير التشخيصي الطبي والإشعاعي والمختبري.	3. الرعاية الشخصية الضرورية من الناحية الطبية – قد يتضمن ذلك المساعدة في الاستحمام ودخول دورات المياه وارتداء الملابس والمشي والأنشطة الأخرى التي يعجز العضو عن القيام بها لأسباب طبية.
5. المعدات والمستلزمات الطبية المعمرة، بما في ذلك أجهزة الاتصالات المعززة (AAC).	4. خدمات طب الأسنان مغطاة لأعضاء EPSDT (أقل من 21 عامًا).
6. الأدوية المدرجة في قائمة الأدوية المغطاة بـ Mercy Care – سيتلقى الأعضاء في Medicare أدويتهم بموجب الجزء د من Medicare.	5. خدمات رعاية الأسنان الشاملة والوقائية التي تشتمل على فحوصات صحة الفم وحالات التنظيم والعلاج بالفلورايد والختم السني والتثقيف بشأن حفظ صحة الفم والأشعة السينية والخلع وغير ذلك من الإجراءات العلاجية والضرورية من الناحية الطبية.
7. الرعاية في حالات الطوارئ.	6. خدمات الإبصار الروتينية والطارئة، بما في ذلك فحوصات الفحص والعدسات والإطارات الوصفية (بما في ذلك استبدال النظارات وإصلاحها).
8. الرعاية اللازمة لاستقرار حالتك بعد حالة طارئة.	
9. خدمات الرعاية الصحية المنزلية (مثل التمريض والمساعدة الصحية المنزلية) *بالنسبة لأعضاء DD، قد تكون هذه الخدمات متاحة أيضًا من خلال القسم.	
10. دار التمريض، عند استخدامه بدلاً من دخول المستشفى، لفترة تصل إلى 90 يومًا في السنة.	
11. خدمات التأهيل للمرضى الداخليين، بما في ذلك المعالجة المهنية والمعالجة الجسدية والمعالجة المقوّمة للنطق.	
12. العلاج النفسي.	
13. التحصينات الروتينية.	
14. عمليات زرع الأعضاء والأنسجة الموافق عليها نظام AHCCCS، والأدوية المتعلقة بها (تطبق القيود).	
15. غسيل الكلى.	
16. خدمات طب القدم (خدمات القدم والكاحل).	
17. رعاية الأمومة (قبل الولادة، المخاض، الولادة وبعد الولادة).	
18. مستلزمات وخدمات تنظيم الأسرة.	

جميع الأعضاء	الخدمات المشمولة الإضافية للأطفال (أقل من 21 عامًا)
19. خدمات الصحة السلوكية.	7. علاج النطق والعلاج المهني والفيزيائي للمرضى الخارجيين والعلاج الغذائي. *بالنسبة لأعضاء DD، إذا كان علاج النطق والعلاج المهني والعلاج الطبيعي مؤهلاً بطبيعته، فسيندرج ضمن تغطية القسم.
20. النقل في حالات الطوارئ واللازم من الناحية الطبية.	8. خدمات تقويم العمود الفقري. قد يطلب مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك ما يصل إلى 20 زيارة كل عام من الخطة الصحية (من 1 أكتوبر إلى 30 سبتمبر). قد يطلب PCP الخاص بك إذنًا لخدمات تقويم العمود الفقري الإضافية إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية.
21. الأطعمة الطبية.	9. التخدير الواعي.
22. الفحص الطارئ للعين والعدسات بعد عملية إزالة المياه البيضاء.	10. المعينات المعدلة (لأعضاء DD فقط).
23. الرعاية العاجلة.	11. الخدمات الخطيرة لأعضاء AHCCCS Complete (ACC) و DD المسجلين في CRS.
24. رعاية المحتضرين.	12. الفحص والمراقبة التنموية وفحوصات الصحة السلوكية والفحوصات الغذائية.
25. فحوصات العافية والفحوصات الوقائية.	13. التحصينات.
26. سراويل سلس البول لمنع تشقق الجلد والوقاية منه، مع تطبيق القيود.	14. فحص السمع لحديثي الولادة والمعينات السمعية الضرورية طبيًا.
27. العلاج الطبيعي للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر، وصولاً إلى 30 زيارة لكل حد أقصى لسنة العقد. *بالنسبة لأعضاء DD، يتم توفير العلاج الطبيعي التأهيلي من قبل DDD للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.	15. الفحوصات المخبرية (لوحة فحص بقع الدم لحديثي الولادة، فحص الرصاص في الدم، اختبار الجلد الخاص بفحص السل (TB)، اختبارات الدم الروتينية).
28. مرافق التمريض المتخصصة (SNF) (أعضاء DD فقط).	16. التثقيف الصحي والاستشارة والإدارة الذاتية للأمراض المزمنة.
29. خدمات التنبيه في حالات الطوارئ (أعضاء DD فقط).	17. العلاج الغذائي عند الضرورة الطبية.
30. زيارات الممارسين الضرورية طبيًا لمنزل العضو (أعضاء DD فقط).	18. زرع القوقعة الصناعية عند الضرورة الطبية.
31. تركيب المعدات الطبية المعمرة (DME) (أعضاء DD فقط).	
32. خدمات طب الأسنان الطارئة حتى \$1,000 في السنة للأعضاء بعمر 21 عامًا فما أكبر. *لا ينطبق حد رعاية الأسنان هذا على الأعضاء الهنود الأمريكيين/مواطني ألaska الأصليين (AI/AN) عند الحصول على خدمات الأسنان في مرفق الخدمات الصحية للهنود أو مرفق Tribal 638 (IHS/638).	
33. خدمات طب الأسنان الشاملة والوقائية الضرورية طبيًا، بما في ذلك أطقم الأسنان، حتى \$1,000 سنويًا لأعضاء DD الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر. *لا ينطبق حد رعاية الأسنان هذا على الأعضاء الهنود الأمريكيين/مواطني ألaska الأصليين (AI/AN) عند الحصول على خدمات طب الأسنان في مرفق الخدمات الصحية للهنود أو مرفق Tribal 638 (IHS/638).	
34. العلاج المهني للمرضى الخارجيين للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر، حتى 30 زيارة كحد أقصى لكل عام تعاقدية *بالنسبة لأعضاء DD، يتم توفير العلاج المهني التأهيلي من قبل DDD للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.	
35. علاج النطق للمرضى الخارجيين للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر (أعضاء DD فقط) *بالنسبة لأعضاء DD، يتم توفير علاج النطق التأهيلي بواسطة DDD.	
36. خدمات تقويم العمود الفقري. قد يطلب مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك ما يصل إلى 20 زيارة كل عام من الخطة الصحية (من 1 أكتوبر إلى 30 سبتمبر). قد يطلب PCP الخاص بك إذنًا لخدمات تقويم العمود الفقري الإضافية إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية.	

يتم تقديم الخدمات المغطاة في العيادات الطبية والمستشفيات والصيديات وعبر الخدمات الصحية عن بُعد. سيخبرك مقدم الخدمات الخاص بك من أين تحصل على الخدمات.

مزايا علاج النطق الموسع وزراعة القوقعة الصناعية للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر

اعتبارًا من 1 أكتوبر 2025، ستغطي Mercy Care علاج النطق وزراعة القوقعة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر. كانت هذه الخدمات في السابق تقتصر على الأطفال ضمن خدمات الفحص الدوري المبكر والتشخيص والعلاج (EPSDT)، لكنها أصبحت الآن مشمولة للبالغين على النحو التالي:

- علاج النطق – مغطى الآن في العيادات الخارجية للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر
- زراعة القوقعة – متاحة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر، وذلك بعد تقييم طبي يثبت الحاجة الطبية.

إذا كانت لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصابين بمرض عقلي خطير الاتصال بخدمات الأعضاء على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

تطعيمات البالغين مغطاة أيضًا في إدارات الصحة بالمقاطعة

يمكن لأعضاء Mercy Care الذين تبلغ أعمارهم 19 عامًا أو أكثر الحصول على التحصينات (اللقاحات أو الحقن) من مقدم خدمات في شبكة Mercy Care. يغطي AHCCCS أيضًا التطعيمات (الحقن) المغطاة الضرورية طبياً للأفراد الذين تبلغ أعمارهم 19 عامًا أو أكثر عند الحصول عليها من قبل مقدمي الخدمات المسجلين لدى AHCCCS من خلال إدارات الصحة في المقاطعة. تتم تغطية هذه التطعيمات حتى لو لم يكن مقدم الخدمات المسجل لدى AHCCCS ضمن شبكة مقدمي الخدمات الخاصة بـ Mercy Care. تشمل التطعيمات التي يغطيها AHCCCS، على سبيل المثال لا الحصر، التهاب الكبد A والتهاب الكبد B والحصبة. لا يلزم الحصول على تصريح مسبق.

الأجهزة التقييمية

تعمل الأجهزة التعويضية على دعم أو تقوية المفاصل أو العضلات الضعيفة. ويمكن للجهاز التعويضي أيضًا دعم جزء مشوه من الجسم. تتم تغطية الأجهزة التقييمية للأعضاء الأقل من 21 عامًا عند وصفها من قبل مقدم الرعاية الأولية (PCP) للعضو أو الطبيب المعالج له أو الممارس الخاص به.

أجهزة تقويم العظام للأعضاء بعمر 21 عامًا فأكثر

- تغطي Mercy Care أجهزة تقويم العظام للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر عندما ينطبق كل ما يلي:
- الضرورة الطبية للجهاز التقييمي كأفضل علاج مقترح وفقًا لإرشادات Medicare.
 - تقل تكلفة الجهاز التعويضي عن جميع المعالجات والعمليات الجراحية الأخرى لعلاج نفس الحالة.
 - طلب الجهاز التعويضي من قبل طبيب أو ممارس رعاية أولية (ممرضة ممارسة/مساعد طبيب).

إذا كانت لديك أي أسئلة، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). ممثلو خدمات الأعضاء متوفرون من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً، من الاثنين حتى الجمعة.

تتم تغطية الإصلاحات أو التعديلات المعقولة للمعدات المشتراة لجميع الأعضاء الذين تزيد أعمارهم عن 21 عامًا أو أقل. ويكون هذا الأمر صحيحًا عند إصلاح الجهاز و/أو عندما تكون تكلفة الإصلاح أقل من تأجير أو شراء وحدة جديدة. ستستبدل Mercy Care المكون إذا قدمت مستندات تثبت أنه لا يعمل بفعالية.

خدمات النظر

تشمل تغطية الإبصار للأعضاء الذين يبلغون من العمر 21 عامًا فأكثر رعاية العين في حالات الطوارئ، ويشمل أيضًا بعض خدمات الإبصار الضرورية طبياً، مثل إزالة إعتام عدسة العين. ومن حق الأعضاء المصابين بالسكري زيارة طبيب العيون سنويًا من أجل فحص شبكية العين. وتتم تغطية خدمات الرؤية الطارئة والروتينية للأعضاء الأقل من 21 عامًا. راجع "EPSDT" لمعرفة فحوصات العافية للأعضاء الأقل من 21 عامًا.

تغطية النظارات للأعضاء الأقل من 21 عامًا

خدمات الإبصار مغطاة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. تشمل هذه التغطية فحوصات العين وفحوصات الإبصار المنتظمة والنظارات الطبية والإطارات، وإصلاح النظارات المفقودة أو المكسورة، أو استبدالها.

ماذا لو فقدت النظارات أو كُسرت؟

لا توجد قيود على استبدال النظارات عند الحاجة إليها لتصحيح الرؤية. وهذا يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، فقدانها أو كسرها أو تغيير الوصفة الطبية. لست بحاجة للانتظار حتى فحص الإبصار التالي المقرر إجراؤه بانتظام لاستبدال النظارات أو إصلاحها.

*بالنسبة لأعضاء DD الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر والذين يعيشون في منشآت الرعاية المتوسطة (ICF)، ستتم تغطية التقييمات البدنية والبصرية والسمعية حسب الطلب. النظارات الطبية والمعينات السمعية هي خدمة مغطاة.

الوجبات التي يتم تسليمها إلى المنزل

أعضاء DD الذين يخرجون من مكان صحي بدني أو سلوكي حاد إلى مساكن منزلية (الذين يعيشون مع العائلة، أو في منزل خاص، وما إلى ذلك) مؤهلون للحصول على وجبات يتم تسليمها إلى المنازل. تأكد من التحدث مع منسق الدعم لمزيد من المعلومات حول الوجبات التي يتم تسليمها إلى المنازل.

خدمات العلاج لأعضاء DD

العلاج المهني (OT)

- أقل من 21 عامًا: مغطاة من قبل كل من القسم وخطط DDD الصحية.
- تغطي خطط DDD الصحية خدمات OT التأهيلية. تغطي خطط DDD الصحية خدمات OT التأهيلية للأعضاء الذين يتلقونها في عيادة متعددة التخصصات متعددة التخصصات (MSIC).
- يغطي DDD خدمات OT التأهيلية.
- 21 عامًا وأكبر:
- تغطي خطط DDD الصحية كلا النوعين من خدمات العلاج. ويشتمل ذلك على:
- ما يصل إلى 15 زيارة كحد أقصى في السنة التعاقدية لخدمات OT التأهيلية و؛
- 15 زيارة في السنة التعاقدية لخدمات OT التأهيلية.
- يغطي DDD خدمات OT التأهيلية.

العلاج الطبيعي (PT)

- أقل من 21 عامًا: مغطاة من قبل كل من القسم وخطط DDD الصحية.
- تغطي خطط DDD الصحية خدمات PT التأهيلية. تغطي خطط DDD الصحية خدمات PT التأهيلية المقدمة في عيادة متعددة التخصصات متعددة التخصصات (MSIC).
- يغطي DDD خدمات PT التأهيلية.
- 21 عامًا وأكبر:
- تغطي خطط DDD الصحية كلا النوعين من خدمات العلاج. ويشتمل ذلك على:
- ما يصل إلى 15 زيارة كحد أقصى في السنة التعاقدية لخدمات PT التأهيلية و؛
- 15 زيارة في السنة التعاقدية لخدمات PT التأهيلية.
- لا يغطي DDD خدمات PT التأهيلية لأعضاء ALTCS الذين تزيد أعمارهم عن 21 عامًا.

أمراض النطق واللغة (SLP)

- أقل من 21 عامًا: مغطاة من قبل كل من القسم وخطط DDD الصحية.
- تغطي خطط DDD الصحية خدمات علاج SLP التأهيلية. تغطي خطط DDD الصحية خدمات SLP التأهيلية المقدمة في عيادة متعددة التخصصات متعددة التخصصات (MSIC).
- يغطي DDD خدمات SLP التأهيلية.
- 21 عامًا وأكبر:
- تغطي خطط DDD الصحية خدمات علاج SLP التأهيلية.
- يغطي DDD خدمات علاج SLP التأهيلية.

يمكن للأعضاء الذين لديهم أسئلة الاتصال بمنسق الدعم الخاص بهم أو مركز خدمة عملاء DDD على الرقم **1-844-770-9500**، وتحديد الخيار 1، أو خدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000**.



الأهلية للحصول على خدمات الصحة السلوكية

الأعضاء التالية أسماؤهم مؤهلون للحصول على خدمات الصحة السلوكية من Mercy Care:

- الأفراد المصنفين ضمن SMI.
- الأفراد الذين يتلقون خدمات في حالة الأزمات.
- الأفراد الذين يتلقون خدمات ممولة من المنح والخدمات الممولة من الولاية فقط. ويشمل هذا الأشخاص المؤهلون بموجب Title 19 (Medicaid) و Title 21، والأعضاء المسجلين في DCS، وCHP، وDES/DDD لخدمات التعامل مع الأزمات ولبعض الخدمات التي تدرج تحت منحة موفرو خدمات الصحة العقلية غير الممولة بموجب Title 19 و Title 21.

المرض العقلي الخطير (SMI) هو اضطراب عقلي يصيب الأشخاص البالغين من العمر 18 عامًا أو أكبر، وهو اضطراب شديد ومستمر. قد يكون الأشخاص متأثرين للغاية بحالتهم لدرجة أنهم لا يستطيعون البقاء في المجتمع من دون علاج و/أو خدمات. ستتولى مؤسسة سولاري لمواجهة الأزمات والخدمات الإنسانية، بصفتها مقدم خدمات متعاقد مع Mercy Care، مسؤولية تحديد المرض العقلي الخطير عند الإحالة أو الطلب.

يتم تعيين الأفراد المؤهلين للحصول على خدمات الصحة السلوكية من خلال AHCCCS إلى ACC-T/RBHA بناءً على المكان الذي يعيشون فيه. يمكن للأعضاء من الهنود الأميركيين أيضًا الحصول على خدمات الرعاية الصحية من أي مقدم خدمات صحية هندي أو منشأة مملوكة و/أو مدارة من قبل القبائل في أي وقت.

تم تعيينك من قبل AHCCCS لبرنامج Mercy Care لأنك مؤهل وتعيش داخل منطقة خدمة Mercy Care. ستستمر في تلقي الخدمات من Mercy Care – إذا كنت مؤهلًا – ما لم تنتقل إلى منطقة لا تشرف فيها Mercy Care على الخدمات.

سيتم تسجيل البالغين غير المؤهلين لنظام AHCCCS، ولكن لديهم تصنيف ضمن SMI، لدى T/RBHA لتلقي خدمات الصحة السلوكية.

إنشاء فريق سريري

بعد أن تصبح مؤهلًا لتلقي الخدمات عن طريق Mercy Care، ستقوم ببناء "فريق" يساعدك في التعرف على احتياجاتك فيما يخص الصحة السلوكية والحصول على خدمات الصحة السلوكية. ونسمي هذه الفرق السريرية. وبشكل أكثر تحديدًا، نسميهم فرق الطفل والعائلة (CFT) أو فرق تعافي البالغين (ART). يمكنك اختيار منشأة للصحة السلوكية.

يمكن لبرنامج Mercy Care أيضًا تعيينك في منشأة صحية بحسب المكان الذي تعيش فيه. يُقصد بالمنزل الصحي المكان الذي تتلقى فيه خدمات الصحة العقلية الأولية للمرضى الخارجيين. تقدم بعض المنشآت الصحية أيضًا رعاية صحية بدنية.

وفي موعدك الأولي، ستساعد في تحديد من تريد في فريقك الإكلينيكي. سيعمل الفريق معك على أهدافك. سيقدمون تقييمًا مستمرًا وتخطيط الخدمات. سيعتمد أعضاء الفريق على متخصصي الصحة السلوكية الذين يعملون معك. سيعملون أيضًا مع أولئك الذين ترغب في أن يكونوا جزءًا من فريقك.

ويمكن للفرق أن تتضمن أفراد العائلة، الأوصياء، الأصدقاء، رجل دين، وأشخاص آخرين داعمين من المجتمع المحلي. وفي كثير من الأحيان، لا يُنجز التقييم الذي يُجرى في الموعد الأول. سيكون عليك العمل مع أعضاء الفريق لمتابعة عملية التقييم.

دائمًا ما يتيح ذلك لك وللفريق مراجعة التقدم المحرز والاحتياجات حتى تحصل على أفضل رعاية. ينبغي أن تتضمن خطة علاجك، التي تُعرف أيضًا باسم خطة الخدمة الفردية (ISP)، جميع الخدمات التي تحتاج إليها، مثل خدمات دعم الإسكان والاستشارة والنقل. ينبغي على الفريق تحديث الخطة مرة واحدة على الأقل سنويًا، وذلك وفقًا لاحتياجاتك. يجب تحديث الخطة كل ستة أشهر إذا كنت جزءًا من فريق العلاج المجتمعي التأكيدي (ACT).

فريق الطفل والأسرة

فريق الطفل والأسرة (CFT) هو مجموعة محددة من الأشخاص. وتشمل، على الأقل، الطفل و/أو عائلته و/أو مقدم الرعاية خارج المنزل وممثل الصحة السلوكية. ويشمل أيضًا أي أفراد مهمين في حياة الطفل تم تحديدهم ودعوتهم للمشاركة من قبل الطفل والأسرة.

وقد يشمل ذلك، على سبيل المثال، المعلمين وأفراد الأسرة الممتدة والأصدقاء وشركاء الدعم الأسري ومقدمي الرعاية الصحية والمدرسين ومقدمي الموارد المجتمعية وممثلي الانتماءات الدينية. يمكن أن تشمل أيضًا ممثلين من أنظمة خدمة أخرى مثل إدارة أربزونا لحماية الأطفال (DCS) أو قسم إعاقات النمو (DDD).

يُحدّد عدد أعضاء الفريق ونطاقهم وكثافة مشاركتهم بواسطة الأهداف الموضوعة للطفل، واحتياجات العائلة في إعالة الطفل والموارد الضرورية لوضع خطة خدمة فعالة. يمكن للأشخاص الانضمام أو الانسحاب من الفريق، كما تقتضي الضرورة، للتأكد من حصول الطفل على أفضل رعاية.

فريق تعافي البالغين

فريق تعافي البالغين هو مجموعة من الأفراد الذين يعملون معًا ويشاركون بنشاط في تقييم الشخص وتخطيط الخدمة وتقديم الخدمات باتّباع المبادئ التوجيهية التسعة لخدمات وأنظمة الصحة السلوكية للبالغين الموجهة نحو التعافي.

يتألف الفريق على الأقل من الشخص والوصي عليه (إن أمكن) والمدافعين (إذا تم تعيينه) وممثل الصحة السلوكية المؤهل. وقد يتضمن الفريق أيضًا أفرادًا من عائلة الشخص المسجلة؛ أو مقدم الخدمات الصحية البدنية، أو النفسية أو الاجتماعية؛ أو ممثلين لوكالات أخرى تقدم الخدمات للشخص؛ أو مهنيين يمثلون اختصاصات مرتبطة باحتياجات الشخص؛ أو أشخاص يحدددهم الشخص المسجل.

يمكنك تغيير الفريق الخاص بك إذا رغبت بذلك. يمكنك إنشاء فريق يلي احتياجاتك ويساعدك على تحقيق أهدافك التي وضعتها على النحو الأفضل.

مشاركة معلوماتك مع عائلتك وفريقك

يؤدي أصدقاؤك وعائلتك دورًا مهمًا في رعايتك. فهم غالبًا يملكون معلومات مهمة لمشاركتها مع المهنيين في مجال الرعاية الصحية. ينبغي على فريق العلاج تشجيع المساهمة من أصدقاؤك وعائلتك. كما ينبغي على مقدمي الرعاية الصحية استشارة أحبائهم كلما أمكن.

في معظم الحالات، يحتاج مقدمو الخدمات إلى إذنك أو إذن الوصي عليك لمشاركة المعلومات حول صحتك. فيما يلي بعض الحقائق المهمة حول خصوصية الرعاية الصحية:

- يتطلب قانون الخصوصية الفيدرالي من الأشخاص الذين يتلقون خدمات الصحة البدنية أو العقلية التوقيع على نموذج الإفصاح عن المعلومات (ROI). يسمح هذا النموذج لمقدم خدماتك بالتشاور ومشاركة المعلومات مع أشخاص معينين من فريق العلاج الخاص بك. يسمى هذا القانون قانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA).
- وعليه، يحتاج كل مقدم رعاية صحية نموذج ROI كي يستطيع المشاركة في المعلومات الصحية.
- لدى مقدمي خدمات المرضى الداخليين والخارجيين في نظام الصحة السلوكية نماذج ROI متاحة لأعضائهم أو أولياء أمور أعضائهم للتوقيع. كما لدى Mercy Care أيضًا نموذج يمكنك توقيعه للسماح لنا بالتحدث إلى أصدقاؤك أو عائلتك. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).
- إذا رغبت بأن يشارك فريق علاجك معلوماتك الصحية مع أصدقاؤك أو عائلتك، فيجب أن توقع نموذج الإفصاح عن المعلومات (ROI) لكل مقدم خدمات تزوره.

الممثل أو المناصر المعين

الدفاع عن حقوقك يمكن أن يكون عمل صعب. قد يُساعد أحياناً أن يكون هناك شخص معك لدعم وجهة نظرك. إذا كان لديك تصنيف SMI، فيحق لك أن يكون لديك ممثل معين يساعد على حماية حقوقك والتعبير عن احتياجات خدمتك.

مَن يمكن أن يكون الممثل أو المناصر المعين؟

يمكن أن يكون الممثل المعين الأب/الأم، الوصي، صديق، مدافع من الأقران، قريب، مدافع عن حقوق الإنسان، عضو في لجنة حقوق الإنسان، مدافع من نظام الولاية للحماية والدفاع أو أي شخص آخر يمكنه حماية حقوقك والتعبير عن احتياجاتك من الخدمات.

مق يمكن للممثل المعين مساعدتي؟

- لديك الحق في تكليف ممثل معين لمساعدتك على حماية حقوقك والتعبير عن احتياجاتك من الخدمات خلال أي اجتماعات تتعلق بخطة خدماتك أو علاجك كمريض داخلي أو خطة تسريحك من المستشفى. يجب على ممثلك المعين تلقي أيضاً إخطاراً مكتوباً يتضمن وقت، تاريخ، وعنوان اجتماعات خطة الخدمات والعلاج كمريض داخلي وخطة التسريح. يجب دعوة ممثلك المعين إلى اجتماعات العلاج الفردي وخطة التسريح من المستشفى.
- لديك الحق في تكليف ممثل معين لمساعدتك في تقديم طلب استئناف حول القرارات المتخذة التي تؤثر في خطة خدماتك أو علاجك كمريض داخلي أو خطة إخراجك من المستشفى. لديك أيضاً الحق في أن تطلب من ممثلك الحضور معك إلى المؤتمر غير الرسمي أو جلسة الاستماع الإدارية لحماية حقوقك والتعبير عن احتياجاتك من الخدمات.
- لديك الحق في أن يساعدك ممثل معين في تقديم تظلم عضو. يمكن لممثلك المعين الحضور مع محقق أيضاً إلى الاجتماع، المؤتمر غير الرسمي، أو جلسة استماع إدارية لحماية حقوقك والتعبير عن احتياجاتك من الخدمات.

كيف يمكنني تعيين ممثل؟

- إذا كانت لديك أسئلة حول الممثلين المعيّنين أو إذا كنت ترغب في تعيين ممثل، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711). يمكنك أيضاً الاتصال بمكتب حقوق الإنسان التابع لنظام AHCCCS على الرقم 1-800-421-2124. يمكن للأشخاص الذين يعانون من الصمم أو صعوبة السمع الاتصال بخدمة ترحيل الاتصالات بولاية Arizona على الرقم 711 أو 1-800-367-8939 للحصول على مساعدة في الاتصال بنظام AHCCCS.

”أفضل ممارسات“ الصحة السلوكية

يعمل AHCCCS و Mercy Care على إنشاء ودعم ”أفضل الممارسات“ في مجال رعاية الصحة السلوكية. تشير أفضل الممارسات إلى طرق تقديم الخدمات إليك والتي أثبتت فائدتها للأعضاء من خلال البحث والتقييمات. يمكنك معرفة المزيد حول أفضل الممارسات عن طريق زيارة موقع الويب لكلٍ من AHCCCS و Mercy Care.

يمكنك العثور على روابط لأدوات ممارسة الصحة السلوكية عبر الإنترنت على

<https://www.azahcccs.gov/shared/MedicalPolicyManual/> في دليل السياسة الطبية AHCCCS، ضمن الفصل 500.

يتضمن موقع Mercy Care الإلكتروني أيضاً إرشادات سريرية لعلاج الأطفال والبالغين عبر mercycaresaz.org.

إذا كنت ترغب في تلقي هذه المعلومات عن طريق البريد، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم 602-586-1841 أو 1 800-564-5465 (TTY 711). أفضل الممارسات تتغير مع مرور الزمن يمكنك الرجوع إلى موقع الويب لكلٍ من AHCCCS و Mercy Care للحصول على التحديثات أو التواصل مع Mercy Care للحصول على مزيد من المعلومات.

كيفية الحصول على الخدمات: الموافقة على العلاج

لديك حق قبول أو رفض خدمات الصحة السلوكية المعروضة عليك. إذا رغبت في الحصول على خدمات الصحة السلوكية المعروضة، فيجب عليك أو على الوصي القانوني عليك توقيع نموذج ”الموافقة على العلاج“. هذه النموذج يعطيك أو يعطي الوصي القانوني عليك الإذن كي تحصل على خدمات الصحة السلوكية. عند التوقيع على نموذج ”الموافقة على العلاج“، فإنك تمنح AHCCCS أيضاً الإذن للحصول على سجلاتك.

من أجل منحك خدمات معينة، يحتاج مقدم الخدمات إلى إذن منك. وقد يطلب منك مقدم الرعاية الصحية الخاص بك توقيع نموذج أو إعطاء إذن شفهي للحصول على خدمة معينة. سيعطيك مقدم الرعاية الصحية الخاص بك معلومات حول الخدمة بحيث تستطيع تقرير ما إذا كنت ترغب في الحصول على تلك الخدمة أم لا.

وهذا يسمى الموافقة المستنيرة يقصد بالموافقة المستنيرة إطلاع المريض على العلاج المقترح أو العملية الجراحية أو أدوية نفسانية التأثير أو إجراء تشخيصي، أو بدائل عن العملية الجراحية العلاجية أو الأدوية النفسية التأثير أو الإجراء التشخيصي والمخاطر المصاحبة والمضاعفات المحتملة، والحصول على الإذن أو الموافقة المؤقتة للعلاج المقترح أو العملية الجراحية أو الأدوية النفسية التأثير أو الإجراء التشخيصي من المريض أو وكيل المريض.

ومثالاً على ذلك، هو عندما يصف مقدم الرعاية الصحية دواءً لك. فهو سيخبرك حول منافع ومخاطر تناول الدواء والخيارات الأخرى للعلاج. وسيطلب منك مقدم الرعاية الصحية الخاص بك توقيع نموذج موافقة أو إعطاء تفويضاً لفظياً إذا رغبت بتناول الدواء. دع مقدم الرعاية الصحية الخاص بك يعلم إذا كان لديك أسئلة أو إذا لم تفهم المعلومات التي أعطاه إياك مقدم الرعاية الصحية الخاص بك. لديك الحق بالانسحاب من موافقتك في أي وقت. سيقوم مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بالتوضيح لك ماذا سيحدث إذا اخترت الانسحاب من موافقتك.

خدمات الصحة السلوكية المتاحة للأعضاء ذوي تصنيف SMI

تساعد خدمات الصحة السلوكية الأشخاص على التفكير والشعور والتصرف بطرق صحية. تتوفر خدمات لمشكلات الصحة العقلية وخدمات لمشكلات تعاطي المواد. يمكنك تلقي الخدمات وفقاً لأمور ثلاثة:

- احتياجك
- تغطيتك التأمينية
- موافقة مقدم الرعاية الصحية الخاص بك، إذا تتطلب الأمر ذلك

أنت تقرر بالتعاون مع مقدم الخدمات أو الفريق السريري أي خدمات تحتاج إليها. يمكن لمقدم الخدمات أو الفريق السريري طلب الموافقة على خدمة من Mercy Care لك، ولكن يمكن لـ Mercy Care رفض طلب الموافقة. إذا رفضت Mercy Care طلب تلقي الخدمات، فيمكنك تقديم التماس. لمزيد من المعلومات حول تقديم التماس، راجع قسم "التظلمات والالتماسات".

قد لا تتفق أنت ومقدم الخدمات بخصوص الخدمات التي تحتاجها. إذا كنت تشعر أنك بحاجة إلى خدمة ومقدم الخدمة الخاص بك لا يفعل ذلك، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

الجدول أدناه يُدرج خدمات الصحة السلوكية المتاحة وأي تقييدات لها. يجب أن تدفع Mercy Care فقط مقابل خدمات الصحة السلوكية المتاحة المدرجة.

خدمات الصحة السلوكية المتاحة*

الخدمات	الأطفال والبالغون المؤهّلون بموجب العنوانين 21/TITLE 19	الأشخاص غير المحددين في العنوانين 21/TITLE 19 المصنّفين ضمن SMI
خدمات العلاج		
مشورة وعلاج الصحة السلوكية	فرد	يُقدّم حسب التمويل المتاح **
	مجموعة	يُقدّم حسب التمويل المتاح **
	عائلة	يُقدّم حسب التمويل المتاح **
الفحص الأولي للصحة السلوكية، تقييم الصحة النفسية والاختبار المتخصص	الفحص الأولي للصحة السلوكية	يُقدّم حسب التمويل المتاح **
	الصحة العقلية تقييم لك	متاح
	الاختبار المتخصص	غير متوفر

الخدمات		الأطفال والبالغون المؤهّلون بموجب العنوانين 21/TITLE 19	الأشخاص غير المحددين في العنوانين 21/TITLE 19 المصنّفين ضمن SMI
مهني آخر	خدمات الصحة العقلية (الشفاء التقليدي)	يُقدّم حسب التمويل المتاح **	يُقدّم حسب التمويل المتاح **
	الوخز الإبري الأذيني	يُقدّم حسب التمويل المتاح **	يُقدّم حسب التمويل المتاح **
خدمات إعادة التأهيل			
تدريب وتطوير المؤهلات	فرد	متوفر	متوفر
	مجموعة	متوفر	متوفر
	مديد	متوفر	متوفر
التأهيل المعرفي		متوفر	متوفر
التثقيف للوقاية/التعزيز في مجال الصحة السلوكية		متوفر	متوفر
الخدمات التربوية النفسية والدعم المستمر للاحتفاظ بالوظيفة	الخدمات التربوية النفسية	متوفر	متوفر
	الدعم المتواصل للمحافظة على الوظيفة	متوفر	متوفر
الخدمات الطبية			
خدمات تقويم العمود الفقري. حتى 20 زيارة لكل اشتراك سنوي في الخطة.		متوفر	متوفر
الخدمات الطبية ***		متوفر	متوفر
مختبر وأشعة وتصوير طبي		متوفر	متوفر
الإدارة الطبية		متوفر	متوفر
العلاج بالصدمات الكهربائية ** ليست ميزة مغطاة لأعضاء DD		متوفر	يُقدّم حسب التمويل المتاح **
خدمات الدعم			
إدارة الحالات		متوفر	متوفر††
الرعاية الشخصية		متوفر	متوفر
التدريب على الرعاية المنزلية (الأسرة)		متوفر	متوفر
خدمات المساعدة الذاتية/مساعدة الأقران		متوفر	متوفر
تدريب الرعاية المنزلية لمرضى الرعاية المنزلية (HCTC)		متوفر	يُقدّم حسب التمويل المتاح **
رعاية قصيرة الأمد†		متوفر†	متوفر†
الإسكان المدعوم		يُقدّم بحسب أموال المنح المتاحة **	يُقدّم بحسب أموال المنح المتاحة **
خدمات الإسكان الداعم الدائم		متوفر	متوفر
خدمات لغة الإشارة أو الترجمة الفورية الشفهية		متاحة مجاناً للأعضاء	متاحة مجاناً للأعضاء

الخدمات	الأطفال والبالغون المؤهّلون بموجب العنوانين 21/TITLE 19	الأشخاص غير المحددين في العنوانين 21/TITLE 19 المصنّفين ضمن SMI
النقل	متوفر	يقتصر على خدمات النقل المتعلقة بخدمات التعامل مع الأزمات
الرعاية الطارئة	متوفر	
الحالات غير الطارئة	متوفر	متوفر
خدمات التدخل في الأزمات		
مداخلة الأزمات - نكال	متوفر	متوفر
التدخل وقت الأزمات - عن طريق الهاتف:	متوفر	متوفر
الخدمات في حالة الأزمات - الاستقرار	متوفر	متوفر
خدمات المرضى الداخليين		
مستشفى	متوفر	متوفر ولكن بشكل محدود+++
منشأة الصحة السلوكية للمرضى الداخليين	متوفر	متوفر ولكن بشكل محدود+++
خدمات الإقامة		
منشأة الصحة السلوكية للرعاية الإقامية	متوفر	متوفر ولكن بشكل محدود+++
غرفة ووجبات	غير متوفر مع تمويل ** 21/T19	يُقدم حسب التمويل المتاح
برامج يوم الصحة السلوكية		
يوم تحت الإشراف	متوفر	متوفر
يوم علاجي	متوفر	يُقدم حسب التمويل المتاح **
يوم طبي	متوفر	يُقدم حسب التمويل المتاح **

التقييدات:

- * بالنسبة للخدمات المتوفرة عن طريق المنح الحكومية غير المشروطة، يمكنك الاطلاع على قسم الشرائح السكانية الخاصة.
- ** الخدمات غير متاحة عبر التمويل بموجب العنوانين 21/T19، ولكن يمكن تزويدها وفقًا لتمويل المنح المتاح والاستخدام المصادق عليه للأموال العامة.
- *** راجع قائمة أدوية Mercy Care للأعضاء ذوي تصنيف SMI لمزيد من المعلومات حول الأدوية المغطاة.
- + الرعاية قصيرة الأمد - تُقدّم الرعاية قصيرة الأمد كفرصة مؤقتة لمقدمي الرعاية لأخذ بعض الوقت للاستراحة. يعد احتياج العضو الأساس في تحديد عدد ساعات المدة. الحد الأقصى لعدد الساعات المتاحة هو 600 ساعة خلال فترة 12 شهرًا. تمتد فترة الـ 12 شهرًا من 1 أكتوبر وحتى 30 سبتمبر من العام التالي.
- ++ قد يُعيّن مدير حالة إلى شخص وفقًا لاحتياجاته.
- +++ تقتصر التغطية على خدمات مراقبة الأزمات/تحقيق الاستقرار على مدار 23 ساعة، بما في ذلك خدمات إزالة السموم. قد تُغطى خدمة الاستقرار المعزز في الأزمات لمدة تصل إلى 72 ساعة بحسب توافر التمويل و/أو معايير الضرورة الطبية.

جميع الأعضاء	الخدمات الأخرى غير المشمولة بالتغطية للبالغين (في سن 21 عامًا فما أكبر). تتوفر هذه الخطط لأعضاء Mercy Care Advantage.
1. خدمات من مقدم رعاية صحية غير متعاقد مع Mercy Care (ما لم تتم الموافقة عليها مسبقًا من قبل Mercy Care). 2. خدمات أو عناصر التجميل. 3. مواد الرعاية الشخصية، مثل الأمشاط، والشفرات، والصابون، وما إلى ذلك. 4. أي خدمة تحتاج إلى إذن مسبق لم يؤذن به قبل تلقي الخدمة. 5. الخدمات أو العناصر المقدمة مجانًا، أو التي لا يتم دفع رسوم مقابلها في المعتاد. 6. خدمات ممرضات بمهمات خاصة، إلا إذا كانت ضرورية طبيًا وتم الحصول على إذن مسبق بها. 7. العلاج الطبيعي غير الضروري طبيًا 8. الختان العادي. 9. الخدمات التي تم تحديدها على أنها تجريبية من قبل المدير الطبي لـ Mercy Care. 10. إنهاء الحمل واستشارات إنهاء الحمل، ما لم تكن ضرورة من الناحية الطبية أو يكون الحمل نتيجة لحادثة اغتصاب أو زنا محارم، أو إذا كان المرض البدني متعلقًا بالحمل ويعرض حياة الأم للخطر. 11. الخدمات الصحية إذا كنت في سجن أو مرفق للعلاج من السل. 12. عمليات زراعة الأعضاء التجريبية، إلا إذا كانت موافق عليها بواسطة AHCCCS. 13. إجراءات تثبيت المنظور الجنساني وعكس التعقيم الطوعي. 14. الأدوية والمستلزمات دون وصفة طبية. 15. العلاج لتقوية الأسنان، ما لم يكن لازمًا من الناحية الطبية ومعتمدًا من جانب Mercy Care. 16. الوصفات الطبية غير المدرجة ضمن قائمة أدويتنا المغطاة، ما لم تكن معتمدة من جانب Mercy Care. 17. الفحوصات البدنية لغرض أن تكون مؤهلًا لوظيفة أو لأنشطة رياضية. 18. الماريجوانا الطبية.	1. المعينات السمعية 2. فحوصات العين الروتينية للعدسات أو النظارات الطبية 3. خدمات الأسنان الروتينية 4. علاج النطق للمرضى الخارجيين (ACC فقط) *لا ينطبق هذا الحد على أعضاء DD المقيمين في مرفق الرعاية المتوسطة (ICF). لمزيد من المعلومات حول Mercy Care Advantage، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care Advantage على الرقم 602-586-1730 أو 1-877-436-5288، من الساعة 8 صباحًا حتى 8 مساءً، 7 أيام في الأسبوع (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711) على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع.

المعالجات والخدمات التجريبية

تعمل Mercy Care ونظام AHCCCS معًا على إلقاء نظرة على الخدمات والإجراءات الطبية الجديدة للتأكد من حصولك على رعاية طبية ممتازة وحديثة وآمنة. يستعرض فريق من الأطباء أساليب الرعاية الصحية الجديدة لتحديد ما إذا كان من الواجب أن تصبح بمثابة خدمات مغطاة أم لا، حيث لا تكون المعالجات والخدمات التجريبية التي يتم إجراء أبحاث عليها ودراساتها خدمات مغطاة.

لاتخاذ قرار لجعل تقنية جديدة بمثابة خدمة مغطاة، تقوم Mercy Care ونظام AHCCCS بما يلي:

- دراسة الغرض من كل تقنية.
- استعراض المؤلفات الطبية.
- تحديد تأثير تقنية جديدة.
- وضع إرشادات حول كيفية استخدام التقنية والوقت المناسب لذلك.

الخدمات المحدودة والمستثناة

الخدمات التالية غير مغطاة للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر، أو مغطاة ولكن لها قيود. (إذا كنت أحد الأعضاء المستفيدين المؤهلين من Medicare، فسنوات سداد التأمين المشترك والخصومات المتعلقة ببرنامج Medicare لهذه الخدمات.)

الميزة/الخدمة	وصف الخدمة	حدود أو استثناءات الخدمة
المعينات السمعية المثبتة بالعظام	أداة سمع تُثَبَّت على عظم الشخص قرب الأذن بواسطة عملية جراحية. هدفها لحمل الصوت.	لن يدفع AHCCCS مقابل المعينات السمعية المثبتة على العظام (BAHA). أما اللوازم، صيانة المعدات (صيانة أداة السمع)، وإصلاح أي أجزاء منها فيستم سداد تكاليفها.
الزرع القوقعي	جهاز صغير يتم وضعه في أذن الشخص عن طريق الجراحة لمساعدته على السمع بشكل أفضل.	لن يدفع AHCCCS تكاليف الزرع القوقعي. سيتم سداد مقابل المستلزمات وصيانة المعدات (العناية بالطعم) وإصلاح أي جزء منه.
معالج دقيق الأطراف السفلية يتم التحكم في المفصل/الأطراف الاصطناعية	جهاز يحل محل جزء مفقود من الجسم ويستخدم الحاسوب للمساعدة على تحريك المفصل.	لن يدفع AHCCCS مقابل الجهاز التعويضي للطرف السفلي (الساق أو الركبة أو القدم) الذي يتضمن معالج بيانات صغير (رقاقة كمبيوتر) يتحكم في المفصل.
خدمات علاج الأسنان في حالات الطوارئ	العلاج الطارئ من ألم و/أو عدوى و/أو تورم و/أو إصابة.	بالنسبة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر، تتم تغطية خدمات طب الأسنان الطارئة حتى \$1,000 لكل سنة من الخطة الصحية (من 1 أكتوبر إلى 30 سبتمبر). تتم تغطية رعاية الأسنان الطارئة الضرورية طبياً وخلق الأسنان للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 21 عامًا وأكبر والذين يستوفون معايير حالة طوارئ الأسنان. حالة طوارئ الأسنان هي اضطراب حاد في صحة الفم يؤدي إلى ألم شديد و/أو عدوى نتيجة الإصابة بمرض أو التعرض لصدمة. لا تتطلب خدمات طب الأسنان الطارئة إذنًا مسبقًا. وهناك استثناءات لقيود الخدمة هذه؛ يتم أيضًا تغطية بعض خدمات ما قبل الزرع، والقلع الوقائي للأسنان استعداداً للعلاج الإشعاعي لسرطان الفك أو الرقبة أو الرأس، وعمليات التنظيف للأعضاء الموجودين في المستشفى للمرضى الداخليين الذين يتم وضعهم على جهاز التنفس الصناعي. (خدمات طب الأسنان الشاملة والوقائية مغطاة للأعضاء الأقل من 21 عامًا.)
الرعاية الطارئة خدمات الأسنان يُتبع	العلاج الطارئ من ألم و/أو عدوى و/أو تورم و/أو إصابة.	* لا ينطبق حد الأسنان هذا على الأعضاء الهنود الأمريكيين/مواطني أسكا (AI/AN) عند الحصول على خدمات الأسنان في مرفق الخدمات الصحية للهنود أو مرفق Tribal 638 (IHS/638) ولا ينطبق على أعضاء DD المقيمين في مرفق الرعاية المتوسطة (ICF).
عمليات الزرع	عملية الزرع عبارة عن نقل عضو أو خلايا دم من شخص إلى آخر.	تستند الموافقة إلى الحاجة الطبية وما إذا كانت عملية الزرع مدرجة في لائحة الخدمات المغطاة. سيُدفع لقاء عمليات الزرع المدرجة في AHCCCS كخدمات مغطاة فقط.
سراويل سلس البول	سراويل سلس البول، بما في ذلك عمليات الشد وضمادات سلس البول لعلاج حالة طبية.	تتوفر مستلزمات سلس البول بناءً على الحاجة الطبية. يمكن للأعضاء الذين تتراوح أعمارهم بين 3 و20 عامًا الحصول على ما يصل إلى 240 حفاضة شهريًا. يمكن للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر تلقي ما يصل إلى 180 سروالًا شهريًا.

الميزة/الخدمة	وصف الخدمة	حدود أو استثناءات الخدمة
العلاج الطبيعي	تمارين يعلمها أو يقدّمها معالج جسدي لتقويتك أو مساعدتك على تحسين الحركة.	تقتصر زيارات العلاج الطبيعي للمريض الخارجي على 15 زيارة تأهيلية/15 زيارة لإعادة التأهيل، بإجمالي يصل إلى 30 زيارة للرعاية المستمرة لتشخيص واحد لكل عام تعاقدية (1 أكتوبر إلى 30 سبتمبر). بالنسبة للأعضاء المؤهلين المزدوجين، فإن Mercy Care مسؤولة عن دفع تكلفة حصة Medicare التي تقتصر على 15 زيارة تأهيلية/15 زيارة لإعادة التأهيل، بإجمالي 30 زيارة للرعاية المستمرة لتشخيص واحد لكل سنة تعاقدية (من 1 أكتوبر إلى 30 سبتمبر).
العلاج المهني	تمارين يتم تدريسها أو تقديمها بواسطة معالج مهني لجعلك أقوى أو للمساعدة في تحسين الحركة.	تقتصر زيارات العلاج المهني للمريض الخارجي على 15 زيارة تأهيلية/15 زيارة لإعادة التأهيل، بإجمالي يصل إلى 30 زيارة للرعاية المستمرة لتشخيص واحد لكل عام تعاقدية (1 أكتوبر إلى 30 سبتمبر). بالنسبة للأعضاء المؤهلين المزدوجين، فإن Mercy Care مسؤولة عن دفع تكلفة حصة Medicare التي تقتصر على 15 زيارة تأهيلية/15 زيارة لإعادة التأهيل، بإجمالي 30 زيارة للرعاية المستمرة لتشخيص واحد لكل سنة تعاقدية (من 1 أكتوبر إلى 30 سبتمبر).

الوصول إلى الخدمات الممولة من المنح

قد يكون الأفراد غير المؤهلين للحصول على AHCCCS مؤهلين للحصول على العلاج والخدمات من خلال المنح. تشمل المنح التي تمول الخدمات منحة موفري خدمات التعامل مع تعاطي المخدرات (SUBG) ومنحة موفري خدمات الصحة العقلية (MHBG).

منحة موفري خدمات التعامل مع تعاطي المخدرات (SUBG):

تستخدم أموال منحة موفري خدمات SUBG للعلاج وخدمات دعم التعافي طويلة الأجل للأشخاص التالي ذكرهم، حسب الأولوية:

- النساء الحوامل والمراهقين الذين يتعاطون المخدرات عن طريق الحقن
- النساء الحوامل والمراهقين الذين يتعاطون المخدرات أو الكحول
- الأشخاص الآخرون الذين يتعاطون المخدرات بالحقن
- النساء والمراهقين الذين يتعاطون المخدرات أو الكحول، بما في ذلك النساء اللواتي يحاولن استعادة حضانة أطفالهن
- يتوفر التمويل لأي شخص آخر يتعاطى المخدرات أو الكحول

منحة موفري خدمات الصحة العقلية (MHBG):

توفر مجموعة MHBG خدمات الصحة السلوكية المغطاة للأعضاء التالي ذكرهم:

- البالغون (18+) المصنفين ضمن SMI
- الأطفال (17 عامًا أو أقل) الذين يعانون من اضطراب عاطفي خطير (SED)
- الأشخاص الذين يعانون من النوبة الأولى من الذهان (FEP)

يمكن أن تشمل خدمات الصحة السلوكية المغطاة غير المحددة بالعنوانين 19/Title 21 ما يلي:

- خدمات الوخز بالإبر الأذني
- مشورة وعلاج الصحة السلوكية
- وقاية الصحة السلوكية والترويج والتثقيف
- إدارة الحالة
- خدمات رعاية الأطفال (يشار إليها أيضًا باسم خدمات مجالسة الأطفال)
- خدمات التدخل في الأزمات
- التدريب على مهارات العيش
- أدوية اضطراب استخدام المواد الأفيونية (MOUD)

- التدريب على الأدوية وخدمات الدعم
- خدمات الصحة العقلية والغرفة والطعام
- خدمات الصحة النفسية (خدمات العلاج التقليدية)
- علاج تعاطي المخدرات أو تعاطي المواد الأفيونية في العيادات الخارجية والمقيمين
- المساعدة الذاتية وخدمات الأقران
- الإسكان المدعوم

لن يُفرض على الأعضاء مبلغ مشاركة في السداد للعلاج أو الخدمات الداعمة الممولة من قبل MHBG و SUBG وبرامج المنح التقديرية. لا تشكل رسوم المقياس المنزلق المفروضة فيما يتعلق بالغرفة والطعام دفعة مشتركة.

لمعلومات حول كيفية الوصول إلى هذه الخدمات، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). يمكنك أيضًا زيارة [mercycareaz.org/wellness](https://www.mercycareaz.org/wellness) للتعرف على البرامج التي تقدم الخدمات في إطار هذه المنح.

الخدمات غير المحددة في العنوانين 21/Title 19 وكيفية الحصول عليها

تغطي Mercy Care الخدمات المدفوعة من قبل Medicaid. وتسمى هذه الخدمات المحددة في العنوانين 21/Title 19. هناك بعض الخدمات المتاحة لأعضاء Mercy Care، حتى لو لم يكونوا مؤهلين للحصول على برنامج Medicaid. وتسمى هذه الخدمات غير المحددة في العنوانين 21/Title 19. يتم دفع تكاليف الخدمات غير المحددة في العنوانين 21/Title 19 من قبل كل من تمويل من الولاية والتمويل الفيدرالي والمنح. يمكن أن تساعدك هذه الخدمات الإضافية على البقاء بصحة جيدة وآمنة. ويشتمل ذلك على:

• خدمات الصحة السلوكية، مثل:

- الوخز الإبري الأذني (ويسمى أيضًا الوخز بالإبر في الأذن)
- إدارة الحالات
- الاستشارة والعلاج
- الخدمات في حالة الأزمات (حتى 72 ساعة)
- خدمات الأدوية
- علاج الإقامة
- خدمات الشفاء العادية

• خدمات الإسكان الداعم لمساعدة الأعضاء في الحصول على السكن والحفاظ عليه في المجتمع

• غرفة ووجبات الصحة العقلية، التي قد تشمل:

- السكن والوجبات في منشأة سكنية
- الغسيل والتنظيف الشخصي (التدبير المنزلي)
- الاحتفاظ بسريرك إذا غادرت لفترة قصيرة (أيام الاحتفاظ بالسرير / تصريح الدخول إلى المنزل) في مرافق الصحة السلوكية السكنية (BHRF)

• خدمات مجالسة الأطفال عند الضرورة الطبية وجزء من خطة العلاج

• وسائل دعم التوظيف وإعادة التأهيل للأعضاء ذوي الاحتياجات المتعلقة بالصحة السلوكية

الحصول على المساعدة بشأن الخدمات غير المحددة في العنوانين 21/Title 19

يمكنك الحصول على مساعدة بخصوص الخدمات غير المحددة في العنوانين 21/Title 19 من خلال الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

قد تتوفر أيضًا بعض خدمات الصحة السلوكية غير المحددة في العنوانين 21/Title 19 من خلال خطة صحية مع **اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية (RBHA) لرعاية AHCCCS Complete Care (ACC)**. تستند هذه الخدمات أيضًا إلى التمويل المتاح، ولا تعد استحقاقات. لدى Mercy Care اتفاقية إقليمية للصحة السلوكية في منطقة الخدمة المركزية، التي تشمل مقاطعات Gila، Maricopag، و Pinal. للحصول على مساعدة من خلال ACC-RBHA، يرجى التواصل مع RBHA المحلي للحصول على مزيد من المعلومات.

منطقة الخدمات	الخط الصحية مع اتفاقية الصحة السلوكية الإقليمية	نوع الاتصال ورقم الهاتف
Central Arizona (مقاطعات Maricopa, Pinal, و Gilag)	Mercy Care	رقم هاتف خدمة المرضى: 1-800-564-5465 (TTY 711) خط الأزمات: 1-844-534-4673
Southern Arizona (مقاطعات Yuma, Pima, و La Paz, Graham, Greenlee, و Santa Cruz, Cochise counties)	Arizona Complete Health	رقم هاتف خدمة المرضى: 1-888-788-4408 (TTY 711) خط الأزمات: 1-844-534-4673
Northern Arizona (مقاطعات Mohave, Yavapai, Coconino, و Navajo Apache)	Arizona Complete Health	رقم هاتف خدمة المرضى: 1-888-788-4408 (TTY 711) خط الأزمات: 1-844-534-4673

خدمات الإسكان

تعد الترتيبات المعيشية الآمنة والمستقرة والمألوفة أمرًا بالغ الأهمية لقدرة الشخص على الاستفادة من العلاج والخدمات الداعمة. غالبًا ما يبدأ التعافي بإسكان آمن ولائق وبأسعار معقولة حتى يتمكن الأفراد من العيش والعمل والتعلم والمشاركة الكاملة في مجتمعاتهم.

خدمات الإسكان الداعمة الدائمة

تتوفر خدمات الإسكان الداعم الدائم لأعضاء AHCCCS Complete Care (ACC) البالغين والأعضاء الذين يحملون تصنيف SMI وأعضاء DD. يمكن أن يساعدك الإسكان الداعم الدائم في العثور على سكن مستقل والحفاظ عليه داخل المجتمع الذي تختاره. قد تشمل خدمات الإسكان الداعم الدائم المساعدة في فهم حقوق المستأجر ووضع الميزانية ومهارات العيش بصورة مستقلة والمشاركة في أنشطة هادفة. قد يتم أيضًا تضمين خدمات التوظيف والتعليم.

تتعقد Mercy Care مع شبكة من مقدمي الخدمات لتلبية احتياجات أعضاءنا. يغطي مقدمو الخدمات مجموعة من خدمات الصحة السلوكية والصحة العقلية العامة/تعاطي المخدرات وخدمات إعادة التأهيل. يمتلك مقدمو الخدمات هؤلاء أيضًا موارد لمساعدتك على تلبية احتياجاتك السكنية، ويمكنهم المساعدة على توصيلك بخيارات الإسكان المجتمعي.

الأعضاء المصنفون ضمن SMI: قد يكون هناك إسكان/مأوى طارئ محدود، وإسكان انتقالي، وإعانات إسكان داعمة دائمة، ومساعدة الانتقال، وأموال منع الإخلاء المتاحة. يجب على الأعضاء العمل مع فريقهم السريري للحصول على إحالة إلى مقدمي الخدمات.

إعانة الإسكان/موارد الإسكان ميسور التكلفة

هناك العديد من برامج إعانة الإسكان والإسكان ميسور التكلفة الموجودة في المجتمع لمساعدة الأعضاء في الحصول على سكن يلبي احتياجاتهم وميزانيتهم. قد تكون الإيجارات مدعومة أو مقيدة بالدخل ولا يوجد حد للمدة التي يمكنك الإقامة فيها. يمكنك عرض قائمة بالدعم في ولاية Arizona وموارد الإسكان ميسور التكلفة في الجزء الخلفي من هذا الكتيب. ابحث عن قسم "الموارد" وابحث عن قسم "دعم الإسكان/الإسكان ميسور التكلفة".

جهة الاتصال السكنية

تحتوي منشآت الصحة السلوكية المتكاملة على جهة اتصال للإسكان. تعمل جهة الاتصال السكنية كخبير في موضوع الإسكان لمنشأة الصحة والعضو. فهي تساعدك على فهم خيارات الإسكان، واستكمال طلبات الإسكان وتقديمها، وتنسيق الرعاية المجتمعية، وتحديد الموارد، والحصول على الإحالات إلى الموارد والبرامج المجتمعية. يمكن التواصل مع جهات الاتصال السكنية عن طريق الاتصال بمنشأة الرعاية الصحية الخاصة بك. يمكن التواصل مع إدارة الإسكان في Mercy Care عبر Housing@mercycareaz.org.

المنح

تبحث Mercy Care عن فرص لتأمين تمويل المنح لمساعدة الأعضاء في مجموعة واسعة من خدمات الإسكان التي قد تشمل المأوى في حالات الطوارئ (الفنادق)، وإعادة الإسكان السريع ومنع التشرذ (المساعدة في الإيجار، وودائع المرافق والتأمين وتكاليف الانتقال). يجب على الأعضاء العمل مع فريقهم السريري لاستكشاف هذه الخيارات.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الاتصال بمقدمي الخدمات المعنيين بهذه الخدمات، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

نقاط الوصول للدخول المنسق لخدمات المشردين التابعة لوزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية

الدخول المنسق هو عملية مطلوبة من قبل وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (HUD) لربط الأفراد والأسر الذين يعانون من التشرد بالإسكان المجتمعي وموارد الخدمات. يمكن فرز الأفراد أو العائلات وتقييمهم ووضعهم في قائمة للإحالة المحتملة إلى موارد الإسكان المجتمعي بناءً على الأولوية والتوافر. ملاحظة، قد تختلف العمليات والموارد بناءً على منطقة الوصول. للوصول إلى نظام الدخول المنسق في منطقتك، ابحث عن الموقع الأقرب إليك واتصل بهذا الموقع أو قم بزيارته. يمكنك عرض قائمة بمواقع Arizona في الجزء الخلفي من هذا الكتيب. ابحث عن قسم "الموارد" وابحث عن قسم "نقاط الوصول للدخول المنسق".

برنامج الإسكان التابع لنظام AHCCCS (AHP)

يمكن للأعضاء الذين لديهم احتياجات سكنية محددة التقدم بطلب للحصول على إعانة الإسكان التي يقدمها برنامج الإسكان التابع لنظام AHCCCS (AHP). يتم إصدار الإعانات بناءً على التوافر.

من يمكنه الحصول على المساعدة بخصوص إسكان AHP؟

- أن يكون السن 18 عامًا على الأقل (أو غير مقيد قانونًا إذا كان السن أصغر من ذلك).
- السماح قانونًا بالعيش في الولايات المتحدة.
- تصنيف الإصابة بمرض عقلي خطير (SMI) أو المعاناة من اضطراب تعاطي المواد المخدرة، والتسجيل في Medicaid والحاجة إلى رعاية كبيرة.
- وجود حاجة واضحة للسكن، مثل:
 - عدم وجود مكان منظم للنوم.
 - الإقامة في مأوى أو سكن مؤقت، مثل فندق مدفوع تكاليفه من خلال برنامج غير ربحي أو حكومي.
 - الابتعاد عن العنف المنزلي أو أي وضع معيشي آخر غير آمن.
 - العيش في مكان قد يضر صحتك الجسدية أو العقلية.
 - زيارة المستشفى أو غرفة الطوارئ في كثير من الأحيان (ثلاث مرات أو أكثر خلال 12 شهرًا).
 - الاستعداد لمغادرة المستشفى أو مكان العدالة الجنائية، دون وجود مكان للذهاب إليه.

يجب على الأعضاء العمل مع فريقهم السريري لاستكشاف هذا الخيار. تفضل بزيارة <https://azabc.org> لمزيد من المعلومات. يمكنك أيضًا التواصل مع قسم الإسكان في Mercy Care عبر Housing@mercycareaz.org أو عن طريق الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم 3000-602-263 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

برنامج فرص الإسكان والصحة (H2O)

الغرض من عرض AHCCCS H2O هو تعزيز وتوسيع خدمات الإسكان والتدخلات لأعضاء AHCCCS الذين لا مأوى لهم أو المعرضين لخطر التشرد. تتمثل أهداف البرنامج في زيادة النتائج الإيجابية للصحة والرفاهية، وتقليل استخدام خدمات الأزمات، وتقليل التشرد وتحسين المهارات للحفاظ على استقرار السكن. ستشمل الخدمات التي تغطيها H2O التوعية والتعليم، والإسكان الانتقالي، والمأوى المعزز، وتكاليف الانتقال والمرة واحدة، وتعديلات إمكانية الوصول إلى المنزل، وخدمات ما قبل الإيجار للإسكان وخدمات إيجار المساكن. اختارت AHCCCS مؤسسة سولاري لتكون مسؤولة عن H2O على مستوى الولاية. إذا كانت لديك أسئلة متعلقة ببرنامج H2O، بما في ذلك الأهلية، فقم بزيارة community.solari-inc.org/h2o أو تواصل مع مدير حالتك.

أبرم قسم إعاقات النمو شراكة مع سلطات الإسكان العام، ووزارة الإسكان في Arizona (ADOH)، ونظام احتواء تكاليف الرعاية الصحية في Arizona (AHCCCS)، ووزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (HUD) لتزويد الأعضاء المؤهلين بفرص سكنية محدودة بأسعار معقولة. 

لمزيد من المعلومات حول هذا البرنامج، راجع موقع الويب لـ DES:

<https://des.az.gov/services/disabilities/developmental-disabilities/individuals-and-families/supports-and-services/housing>

هل كنت تعلم؟

- قد يكون العمل جزءًا مهمًا من حياة الشخص لأنه يعطي هيكلًا وروتينًا مع تعزيز احترام الذات وتحسين الاستقلال المالي.
- حتى إذا كنت تتلقى مزايا عامة، مثل الضمان الاجتماعي، فإن معظم الأشخاص قادرين على جني المزيد من المال والاحتفاظ بمزاياك الطبية.
- بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقات، يعد برنامج إعادة التأهيل المهني موردًا مهمًا لمساعدتك على الوصول إلى أهدافك الوظيفية.

خدمات التوظيف

قد تشمل خدمات التوظيف خدمات ما قبل التوظيف وما بعده، لمساعدتك في الحصول على وظيفة والاحتفاظ بها. تتضمن بعض الأمثلة على خدمات التوظيف التي قد تكون مؤهلاً لها ما يلي:

- الإرشاد المهني/التربوي
- تخطيط المزايا والتعليم
- التدريب على المهارات الوظيفية
- مهارات إعداد السيرة الذاتية/مقابلة العمل
- المساعدة في العثور على وظيفة
- الدعم الوظيفي (التدريب الوظيفي)
- الاتصال بإعادة التأهيل المهني و/أو الموارد المجتمعية

للحصول على معلومات حول التوظيف من Mercy Care والخدمات المتعلقة بالتوظيف، تفضل بزيارة mercycareaz.org وإبحث عن خطتك. ثم حدد "المزيد من المزايا" (More benefits) ضمن قسم "المزايا" (Benefits)، وحدد "خدمات التوظيف" (Employment Services).

لمعرفة المزيد حول خدمات ودعم التوظيف، أو للتواصل، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711)، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً. يمكن للأعضاء الذين يحملون تصنيف SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **1841-602-586** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) على مدار 24 ساعة، وطوال 7 أيام في الأسبوع.

كيف يمكن لأعضاء DD الاتصال بخدمات التوظيف



يوجد في جميع مناطق الولاية متخصصون خبراء في التوظيف على استعداد لمساعدتك أنت ومنسق الدعم وفريق التخطيط الخاص بك بإتاحة موارد التوظيف. يمكن لمنسق دعم DD الخاص بك توصيلك بخدمات التوظيف ووسائل الدعم التي تلي احتياجاتك. سيعملون معك لتحديد أفضل الخدمات اللازمة بناءً على هدف وظيفتك. تحدث مع منسق دعم DD لمزيد من المعلومات حول التواصل مع خدمات التوظيف، بما في ذلك برنامج إعادة التأهيل المهني.

هل ما زلت بحاجة إلى مساعدة؟ يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). وسيوصلوك بمسؤول التوظيف في Mercy Care.

كيفية الاتصال بخدمات التوظيف



معظم منشآت الصحة السلوكية أو المتكاملة لديها موظفو توظيف مستعدون لمساعدتك. يمكنهم توصيلك بخدمات التوظيف ووسائل الدعم التي تلي احتياجاتك. سيعمل الموظفون معك لتحديد أفضل الخدمات بناءً على الهدف المرجو من وظيفتك. اسأل عما إذا كانت منشأة الصحة السلوكية أو المتكاملة لديك توفر موظف توظيف مخصص في الموقع. وإذا كان متوفرًا، فيمكنك بإعداد اجتماع لمناقشة أهدافك الوظيفية. إذا لم يكن لدى منشأة الصحة السلوكية أو المتكاملة فريق توظيف مخصص في الموقع، فتحدث مع مدير حالتك أو غيره من الموظفين للتواصل.

هل ما زلت بحاجة إلى مساعدة؟ يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). وسيوصلوك بمسؤول التوظيف في Mercy Care.

موارد التوظيف الأخرى:

إعادة التأهيل المهني (VR)

VR هو برنامج داخل إدارة الأمن الاقتصادي في ولاية Arizona (ADES) مصمم لمساعدة الأفراد المؤهلين الذين يعانون من إعاقات للحصول على وظيفة والحصول عليها والاحتفاظ بها.

قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات VR إذا كنت تستوفي المتطلبات التالية:

- لديك إعاقة بدنية أو عقلية.
- تتسبب إعاقتك البدنية أو العقلية في وجود عائق كبير أمام التوظيف.
- تحتاج إلى خدمات VR من أجل الاستعداد للتوظيف أو الحصول عليه أو الاحتفاظ به أو استعادته.
- يمكنك الاستفادة من خدمات VR من حيث تحقيق نتيجة التوظيف.

بمجرد التقدم بطلب للحصول على برنامج VR وتحديد أهليتك، ستعمل مع مستشار الواقع الافتراضي لوضع خطة للتوظيف. يتضمن تطوير الخطة تحديد هدف توظيف تنافسي وسيعالج أي عوائق متعلقة بالإعاقة أمام التوظيف.

يمكن للأفراد المسجلين في المدرسة التواصل مع أخصائي VR من المدرسة الانتقالية إلى العمل (TSW). تريد معرفة ما إذا كانت مدرستك متصلة بـ TSW، أسأل المدرسة عما إذا كان لديهم استشاري VR مخصص.

خدمات ما قبل التوظيف الانتقالية (Pre ETS) هي **ورشة عمل** تغطي **خمس مواضيع متعلقة بالتوظيف**: استشارات البحث عن وظيفة، والتعلم القائم على العمل، وتقديم المشورة بشأن فرص ما بعد المرحلة الثانوية والتدريب، والتدريب على الاستعداد للعمل؛ وتعليمات بشأن الدعم الذاتي.

الشباب الذين يعانون من أي نوع من الإعاقة الذين تتراوح أعمارهم بين 14 و22 عامًا والذين يشاركون في برنامج تعليمي. قد تشمل برامج التعليم المدارس الثانوية (العامة أو الخاصة أو المستأجرة) أو المدارس المنزلية أو الكلية أو برنامج تطوير التعليم العام (GED) أو برنامج التعليم المهني. يمكن للشباب الذين ليسوا عملاء VR تلقي Pre-ETS كمشاركين يعرفون باسم الشباب "المؤهلين المحتملين".

لتقديم إحالة أو لمعرفة المزيد عن خدمات الانتقال قبل التوظيف في ولاية Arizona، إكمال نموذج طلب خدمة الانتقال قبل التوظيف الموجود على موقع الويب لـ RSA/VR وإرساله عبر البريد الإلكتروني إلى RSATransition@azdes.gov.

لمزيد من المعلومات ولتحديد موقع أقرب مكتب VR لك، تفضل بزيارة <https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation-vr>.

ARIZONA@WORK

ARIZONA@WORK هو مركز الوظائف على مستوى الولاية والذي يقدم مجموعة واسعة من خدمات القوى العاملة مجاناً لربط الباحثين عن عمل في ولاية Arizona بعمل مريح. من خلال ARIZONA@WORK، يمكنك التواصل مع أصحاب العمل المحليين الذين لديهم فرص عمل فورية في أكبر قاعدة بيانات للتوظيف في ولاية Arizona. يمكن ARIZONA@WORK توصيلك بمشورة وإرشادات الخبراء حول كل شيء بدءاً من رعاية الأطفال والاحتياجات الأساسية، بما في ذلك إعادة التأهيل المهني للباحثين عن عمل من ذوي الإعاقة والفرص التعليمية.

لمزيد من المعلومات ولتحديد موقع أقرب مكتب ARIZONA@WORK، تفضل بزيارة <https://arizonaatwork.com>.

تخطيط المزايا والتعليم

هناك العديد من الأساطير المتعلقة بالعمل والمزايا. هناك الكثير من الأشخاص الذين يعانون من إعاقات يتلقون مزايا ويعملون وهم أفضل حالاً مالياً. وجود إعاقة لا يعني أنه لا يمكنك العمل. فيما يلي بعض الموارد الإضافية.

- **مزايا الإعاقة في Arizona 101 (DB101)** - تساعد هذه الأداة عبر الإنترنت سهلة الاستخدام والمجانية الأشخاص على التغلب على الأساطير والارتباك في مزايا الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية والدخل المكتسب من التوظيف. تدعم

- DB101 الأشخاص لاتخاذ قرارات مستنيرة عند التفكير في الحصول على وظيفة من خلال معرفة كيف يسير دخل العمل والمزايا معًا. تفضل بزيارة <http://az.db101.org> للوصول إلى هذه الأداة القيّمة.
- **ABILITY360** – ضمن ABILITY360 يوجد برنامج يُسمى برنامج بنيفتس تو وورك لتخطيط حوافز العمل والمساعدة في ولاية Arizona (B2W WIPA). يساعدك هذا البرنامج على فهم مدى تأثير دخل الوظيفة على المزايا النقدية والطبية والمزايا الأخرى من خلال تحليل المزايا. للتواصل مع اختصاصي الدخول، اتصل ببرنامج B2W WIPA على **602-443-0720** أو **1-866-304-WORK (9675)**، أو عبر البريد الإلكتروني على **b2w@ability360.org** ومعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على هذه الخدمة مجانًا.
 - **حرية العمل التابعة لنظام AHCCCS** - تقدم AHCCCS تأمينًا صحيًا ميسور التكلفة مقابل قسط شهري يصل إلى 35 دولارًا شهريًا للأفراد المؤهلين الذين يعملون ويعانون من إعاقة. اتصل على الرقم **1-800-654-8713**، واختيار **6**، أو **602-417-6677** لمعرفة المزيد والتسجيل. تفضل بزيارة www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/workingdisabled.html لمزيد من المعلومات.

الخدمات المنزلية والمجتمعية



الأماكن خارج المنشأة

- **المنشأة التنموية:** المنشأة التنموية هي منشأة عائلية يوفر فيها مقدم رعاية مرخص رعاية وإشراف بدوام كامل لما يصل إلى ثلاثة أفراد يعانون من إعاقات في النمو. تخدم المنشأة التنموية للأطفال الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا وتخدم المنشآت التنموية للبالغين الأعضاء الذين تتراوح أعمارهم بين 18 عامًا فأكثر.
- **منشأة المجموعة:** مرفق سكني مجتمعي مرخص من قبل إدارة الخدمات الصحية بولاية Arizona (ADHS) يوفر التأهيل والغرفة والطعام لما يصل إلى ستة مقيمين.
- **مراكز/منشآت المعيشة المساعدة:** مرفق رعاية سكنية مرخص من قبل ADHS لتقديم خدمات الرعاية الإشرافية أو الرعاية الشخصية أو الرعاية المباشرة كما هو محدد في قانون ولاية Arizona الإداري (A.A.C)، العنوان 9، الفصل 10، المادة 8. تم تصميم هذه الأماكن للأعضاء غير القادرين على العيش في منازلهم الخاصة، ولكنهم لا يحتاجون إلى رعاية في مرفق ترميز.
- **مرفق الترميز:** مرفق مرخص يوفر رعاية ترميزية ماهرة ورعاية سكنية وإشراف للأعضاء الذين يحتاجون إلى خدمات ترميز على مدار 24 ساعة في اليوم، ولكنهم لا يحتاجون إلى رعاية في المستشفى.
- **مرافق الرعاية المتوسطة:** مكان مؤسسي للأعضاء ذوي الإعاقات الذهنية (ICF/ID) يتطلب خدمات متخصصة وعلاجًا نشطًا. يتم تقديم الخدمات في كل من المرافق الخاصة والخاصة التي تديرها الولاية.

اسأل منسق الدعم الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخيارات.

رعاية نهاية الحياة

تشمل رعاية نهاية الحياة (EOL) جميع خدمات الدعم والرعاية الصحية المقدمة لك في أي عمر أو مرحلة من مراحل المرض. وتركز على نهج متمحور حول الشخص للراحة ونوعية الحياة مع حماية حقوقك وكرامتك. مع رعاية نهاية الأجل، ستلقى أنت وعائلتك معلومات حول مرضك تساعدك على فهم رعايتك واتخاذ القرارات بشأنها. وتشمل هذه الخدمات التخطيط المسبق للرعاية والرعاية العلاجية والرعاية الداعمة والرعاية التلطيفية ورعاية المحتضرين.

الرعاية الشفائية: توفر الرعاية العلاجية العلاج الطبي و/أو العلاجات من أجل تحسين أو القضاء على الأعراض التي تعاني منها وعلاج المشكلات الطبية العامة. يمكنك اختيار تلقي الرعاية العلاجية حتى تختار تلقي رعاية المحتضرين.

الرعاية الداعمة: الرعاية الداعمة هي دعم واجتماعي وروحي وعملي لتحسين راحتك ونوعية حياتك. قد يتم ترتيب الرعاية الداعمة من قبل مدير حالتك. قد يتم أيضًا توفير الرعاية الداعمة من قبل الأصدقاء أو العائلة أو الخدمات المتوفرة في المجتمع.

الرعاية التلطيفية: الرعاية التلطيفية هي خدمة تعمل بشكل وثيق مع طبيبك أو مقدم الخدمات الطبية لتوفير الراحة من الألم والأعراض والتوتر الناجم عن مرض خطير.

رعاية المحتضرين: تتكون رعاية المحتضرين من الرعاية الصحية والدعم العاطفي لشخص مصاب بمرض عضال يقترب من نهاية حياته. توفر خدمات رعاية المحتضرين الراحة والدعم، ولكن لا تركز على علاج مرضك. قد يتم تقديم رعاية المحتضرين في منزل الفرد الخاص أو في منشأة. يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا تلقي الرعاية العلاجية مع رعاية المحتضرين في الوقت ذاته.

التخطيط المسبق للرعاية هو مناقشة طوعية وجرّاً لوجه بينك أو بين عائلتك وطبيبك أو مقدم الرعاية الطبية. قد ترغب في مناقشة مرضك وخيارات الرعاية الصحية والاحتياجات الاجتماعية والاحتياجات النفسية والاحتياجات الروحية. يمكن لطبيبك أو مقدم الخدمات الطبية العمل معك ومع عائلتك لوضع خطة رعاية تتضمن اختياراتك للرعاية والعلاج. يمكن مشاركة اختياراتك مع عائلتك أو أصدقائك أو مقدمي الخدمات الآخرين وفقاً لرغباتك. يمكن لطبيبك أو مقدم الخدمات أيضاً مساعدتك في التوجيهات الطبية المسبقة.

الإحالات



الرعاية المتخصصة في الصحة السلوكية

قد تشعر أنت أو مقدم خدمات الصحة السلوكية الخاص بك أنك بحاجة إلى رعاية متخصصة من مقدم خدمات الصحة السلوكية آخر. في هذه الحالة، سيعطيك مقدم الرعاية الصحية "إحالة" للذهاب إلى مقدم رعاية صحية آخر لتلقي رعاية متخصصة. يمكنك الاتصال بـ Mercy Care أو مقدم الخدمات الخاص بك إذا شعرت بأنك بحاجة إلى إحالة لتلقي رعاية متخصصة. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

الإحالة الطبية

قد يحيلك PCP إلى مقدمي رعاية آخرين للحصول على خدمات خاصة. الإحالة هي عندما يقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بإرسالك إلى أخصائي لعلاج مشكلة خاصة. يمكن أيضاً أن تكون الإحالة إلى مختبر أو مستشفى وما إلى ذلك. قد تحتاج Mercy Care إلى مراجعة بعض الإحالات والخدمات الخاصة والموافقة عليها قبل أن تتمكن من الحصول على الخدمات. سيعرف PCP متى تحصل على موافقة Mercy Care. إذا احتاجت إحالتك إلى موافقة Mercy Care، فسيعلمك PCP بالإجراءات القائمة. يمكنك أيضاً طلب رأي ثانٍ من طبيب آخر في شبكة Mercy Care.

الإحالة الذاتية

لا تحتاج إلى إحالة من PCP الخاص بك للخدمات التالية:

- خدمات طب الأسنان المغطاة
- خدمات أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN) المغطاة
- خدمات الصحة السلوكية والتعامل مع تعاطي المواد المخدرة (راجع قسم "الصحة السلوكية" لمزيد من المعلومات)
- خدمات التخطيط الأسري والإمدادات

الإحالات والأذونات المسبقة غير مطلوبة لرؤية اختصاصي داخل الشبكة للأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة. تعرف احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بأنها حالات بدنية أو تنموية أو سلوكية خطيرة ومزمنة تتطلب خدمات صحية ضرورية طبياً وخدمات ذات صلة من نوع أو مبلغ يتجاوز ذلك المطلوب من قبل الأعضاء بشكل عام. يجب أن تستمر الرعاية، أو من المتوقع أن تستمر، لمدة عام أو أكثر، وقد تتطلب رعاية مستمرة لا يتم توفيرها بشكل عام من قبل مقدم الرعاية الأولية (PCP).

الإحالات والتصريحات المسبقة غير مطلوبة لرؤية اختصاصي داخل الشبكة للأعضاء الذين يحتاجون إلى الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS). يتم تعريف LTSS على أنها الخدمات والدعم المقدمة للأعضاء من جميع الأعمار الذين يعانون من قيود وظيفية و/أو أمراض مزمنة هدفها الأساسي هو دعم قدرة العضو على العيش أو العمل في المكان الذي يختاره. قد يشمل ذلك منزل الفرد أو البيئة السكنية المملوكة لمقدم الخدمات أو التي يسيطر عليها أو مرفق التمريض أو أي بيئة مؤسسية أخرى. لكي تكون مؤهلاً للحصول على LTSS، يجب أن تبلغ من العمر 65 عاماً فأكثر، وأن تكون مصاباً بإعاقة أو تحتاج إلى مستوى رعاية مرفق تمريض، ويجب أن تكون مؤهلاً مالياً. لمزيد من المعلومات أو للتقديم، يمكنك زيارة <https://www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/nursinghome.html>.

ما المقصود بجهاز AAC؟

يمنح جهاز AAC العضو طرقًا إضافية للتعبير عن رغباته واحتياجاته وأفكاره. هذه الأجهزة عبارة عن أجهزة كمبيوتر لوحية تساعد الشخص الذي يعاني من ضعف في النطق أو اللغة. يمكنهم التواصل باستخدام الصور من شاشة الجهاز اللوحي. هذه ميزة مغطاة لجميع أعضاء Mercy Care Medicaid الذين لديهم ضرورة طبية لجهاز AAC.

أكمل الخطوات التالية لطلب جهاز AAC:

1. اطلب من مقدم الرعاية الأولية (PCP) وصفة طبية لتلقي تقييم من قبل اختصاصي أمراض النطق واللغة (SLP). هذه الوصفة صالحة لمدة 12 شهرًا.
2. حدد موعدًا مع SLP للتقييم. يمكنك العثور على قائمة بمقدمي خدمات SLP المرخصين والمسجلين داخل الشبكة على mercyar.es/aacdevice أو عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء.
3. سيقوم أخصائي أمراض النطق واللغة بإجراء التقييم. سيحدد هذا ما إذا كان فرد عائلتك سيستفيد من استخدام جهاز AAC.
4. يجب أن تعطي Mercy Care إذنًا مسبقًا قبل طلب جهاز AAC.
5. سيرسل مورد جهاز AAC الجهاز عبر البريد أو سيسلمه إلى منزلك.

امسح الرمز ضوئيًا لمشاهدة الفيديو حول كيفية طلب جهاز AAC.



العلاج بجهاز AAC

بمجرد استلام العضو لجهاز AAC، اتصل بخطة SLP لتحديد موعد المعالجة بجهاز AAC. يجب إكمال العلاج الأول في موعد لا يتجاوز 90 يومًا بعد منح الإذن المسبق (PA) لطلب جهاز AAC.

إصلاحات جهاز AAC

- تتطلب جميع الإصلاحات إذنًا مسبقًا من Mercy Care.
- ستغطي Mercy Care إصلاح جهاز واحد كل 12 شهرًا بسبب الاستهلاك العادي، ما لم يكن الجهاز ضمن فترة الضمان.
- يمكنك العمل مع أخصائي أمراض النطق واللغة المعالج الأصلي أو مورد جهاز AAC لتأكيد ما إذا كان الجهاز ضمن فترة الضمان.
- سيساعدك مورد جهاز AAC على إرجاع الجهاز إذا كان ضمن فترة الضمان.
- لن تغطي Mercy Care استبدال التطبيقات التي تم حذفها أو تعذر الوصول إليها بسبب فقدان اسم المستخدم وكلمة المرور.

استبدال جهاز AAC

عادةً ما يدوم عمر الجهاز والملحقات لمدة تصل إلى 36 شهرًا. أكمل عملية طلب جهاز AAC مرة أخرى عن طريق الحصول على وصفة طبية من PCP لتقييمها من قبل SLP. سيتطلب استبدال جهاز AAC و/أو ملحقاته الحصول على PA وقد يتم استبداله في الحالات التالية:

- فقدان أو التلف بشكل لا يمكن إصلاحه
- مرور 3 سنوات على أول وصفة طبية، وتوقف جهاز AAC عن العمل
- عدم تلبية جهاز AAC احتياجات العضو لأن حالته تغيرت ويحتاج إلى إعادة تقييم
- عدم تلبية جهاز AAC احتياجات العضو، على الرغم من أن العلاج مناسب
- وجود وثائق من الشركة المصنعة تفيد بأنه لا يمكن إصلاح جهاز AAC
- تلف الملحقات أو استهلاكها

- فقد جهاز AAC أو سرقته، وفي هذه الحالة، يتم تقديم المستندات التالية:
- تقرير الشرطة، في حالة سرقته
- تقرير "العثور على جهاز iPad" (Find My iPad) من Apple (iPad فقط)

إعادة التقييم لتغييرات الجهاز

قد يُسمح بإعادة التقييم من قبل SLP وتعديل الجهاز في الحالات التالية:

- توفير 3 أشهر على الأقل من العلاج
- وجود تغيير في الحالة الطبية للعضو
- لا يحقق العضو الأهداف الحالية أو يتجاوزها باستخدام جهاز AAC الحالي

إذا كانت لديك أسئلة أخرى، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن لأعضاء ACC-RBHA الاتصال بخدمات الأعضاء على مدار 24 ساعة، وطوال 7 أيام في الأسبوع على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

الحصول على خدمات غير مشمولة بالتغطية بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية

إذا كان مقدم الخدمة لا يغطي خدمة، بما في ذلك خدمات الاستشارة أو الإحالة، بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711)، للمساعدة في العثور على مقدم خدمات مختلف. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

معلومات عن الأعضاء الهنود الأمريكيين

ولدى الأعضاء الهنود الأمريكيين عدة خيارات للحصول على خدمات الرعاية الصحية. يمكن للأعضاء من الهنود الأمريكيين الحصول على خدمات الرعاية الصحية من أي مقدمي الخدمات الصحية الهندية أو منشأة مملوكة و/أو مدارة بواسطة القبائل في أي وقت. يمكن للأعضاء الهنود الأمريكيين أيضًا الحصول على خدمات الرعاية الصحية من Mercy Care.

يتمتع الأعضاء الهنود الأمريكيون بخيار الرعاية المتكاملة: برنامج AHCCCS لصحة الهنود الأمريكيين (AIHP) أو خطة الرعاية الكاملة AHCCCS ("ACC") مثل Mercy Care. يمكن لأعضاء AIHP اختيار تنسيق الرعاية من خلال هيئة الصحة السلوكية الإقليمية القبلية (حيثما كان ذلك متاحًا). يمكن للأعضاء الهنود الأمريكيين أيضًا اختيار تغيير التسجيل بين AIHP أو خطة AHCCCS Complete Care (ACC) في أي وقت. ومع ذلك، يمكن للعضو التغيير من خطة ACC إلى أخرى مرة واحدة فقط في السنة. يمكن للهنود الأمريكيين/مواطني ألاسكا (AI/AN) اختيار تلقي الخدمات من خلال خطة DDD الصحية أو برنامج DDD للصحة القبلية (THP).

كيفية الحصول على مقدم الرعاية الأولية (PCP)

عندما تشترك في Mercy Care، يُطلب منك تحديد مقدم رعاية أولية من دليل مقدمي الرعاية في Mercy Care. يجب عليك اختيار طبيب في المنطقة القريبة من منزلك، إذا لم تحدد PCP، فستختار Mercy Care واحدًا لك وتعلمك باسم مقدم الخدمات. ويمكنك العثور على اسم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك في رسالة الترحيب بك.

مقدم الرعاية الأولية (PCP) هو المسؤول عن جميع الخدمات التي تتلقاها. سيعمل مقدم الرعاية الأولية على تقييمك خلال زيارتك مع تحديد ما إذا كنت بحاجة لرؤية أخصائي أو قمت بإجراء الاختبارات.

كيف يمكنك تغيير PCP الخاص بك

نأمل أن تبقى مع مقدم الرعاية الأولية المعين لك حتى تتمكن من العمل مع شخص تعرفه ويعرفك جيدًا. إذا كنت ترغب في تغيير أطباء، فنشجعك على التحدث مع PCP الخاص بك أولاً وأن تجعله يعلم سبب رغبتك في التغيير. ربما تتمكننا معًا من حل مشكلتك أو قد يتمكن من اقتراح مقدم رعاية آخر لك. نتفهم أنك ربما ترغب في تغيير الأطباء لأسباب مثل:

- يبدو أنك وطبيبك لا يفهم أحدهما الآخر.
- لا تشعر بارتياح للحديث مع طبيبك بكل صراحة ووضوح.
- عيادة طبيبك بعيدة جدًا عن المنزل.

إذا احتجت أو أردت تغيير PCP، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care. ستساعدك في إجراء التغيير. سيحدث التغيير في يوم طلبك. كما ستتلقى رسالة بالبريد لإعلامك باسم وعنوان طبيبك الجديد.

اتصل بخدمات الأعضاء في برنامج Mercy Care على هاتف رقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

تحديد مواعيد PCP وتغييرها وإلغائها

يجب عليك تحديد موعد زيارة مع مقدم الرعاية الأولية المعين بعد التسجيل لبدء علاقة مباشرة. قد يفحصك طبيبك لمعرفة احتياجات رعايتك الصحية. عندما تتصل بعيادة طبيبك لتحديد موعدك، فاطرح الأسئلة التالية. حيث ستساعدك هذه الأسئلة في التحضير للزيارات المستقبلية. إذا كتبت الإجابات هنا، فستكون في متناولك عندما تحتاجها:

ما ساعات عمل العيادة؟

هل يمكنك فحص المرضى في عطلات نهاية الأسبوع أو في الليل؟

هل ستتحدث معي عن مشكلاتي عبر الهاتف؟

هل هناك شخص آخر يعمل معك يمكنه مساعدتي في حالة عدم وجودك؟

من يجب علي الاتصال به في حالة إغلاق العيادة ووجود حالة عاجلة لدي؟

كم من الوقت علي انتظاره لتحديد موعد؟

حقق أقصى استفادة من زيارة طبيبك

عند زيارة طبيبك، فكر في طرح الأسئلة التالية. قد يساعدك في فهم صحتك بشكل أفضل.

ابدأ وتوقف وتابع:

- **ابدأ:** ما الذي أحتاج إليه للبدء في فعله؟
- **توقف:** ما الأمر الذي أحتاج إلى التوقف عن فعله؟
- **تابع:** ما الذي أحتاج إلى الاستمرار في فعله؟

اطرح على طبيبك هذه الأسئلة قبل أن تغادر العيادة:

- ما الأدوية التي أحتاج إلى تناولها (و/أو التوقف عن تناولها)؟
- ما مواعيدي التالي؟
- ما الأشياء الأخرى التي ينبغي علي معرفتها؟
- ما الذي أحتاج إلى القيام به كي تتحسن صحتي؟
- ما الأطعمة التي ينبغي علي تناولها؟
- ما الأطعمة التي ينبغي علي التوقف عن تناولها؟
- هل هناك أي موارد مجتمعية التي من شأنها مساعدتي؟
- لماذا من المهم أن أقوم باتباع هذه التعليمات؟
- ما الخطوة التالية؟ كيف يمكنني الاستعداد لمواعيدي التالي؟

نصائح سريعة عن طبيب الرعاية الطبية الأولية

- سيدير مقدم الرعاية الأولية معظم خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك.
- اتصل بمقدم الرعاية الأولية إذا كانت لديك أسئلة حول الحالات.
- اعرف ساعات عمل عيادة PCP، وما الذي يمكن أن تتوقعه من الخدمة بعد ساعات العمل الرسمية.
- إذا كانت لديك مشكلة مع PCP الخاص بك، فتحدث معه بشأنها أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care للحصول على المساعدة.

- إذا احتجت إلى تغيير مقدم الرعاية الأولية، فاتصل بخدمات الأعضاء.
- إذا كنت تريد معرفة المزيد عن PCP أو طبيب أسنان معين، فاتصل بمقدم الخدمات مباشرة أو قم بزيارة موقع الويب لـ Mercy Care عبر mercycareaz.org لعرض دليل مقدمي الخدمات.

إذا لم تتمكن من الوصول في موعدك، فاحرص على الاتصال بعيادة PCP قبل وقت إلغاء الموعد.

إذا كنت ذاهبًا إلى PCP أو طبيب الأسنان لأول مرة، فيجب الوصول مبكرًا 15 دقيقة على الأقل. حيث سيحتاجون للحصول على معلوماتك لبدء سجلك الطبي. عندما تذهب إلى موعد، فعليك إظهار بطاقة هوية العضو الخاصة بك إلى موظفي العيادة قبل الكشف عليك. إذا لم تكن بحوزتك بطاقة هويتك، فسيظل بإمكانك الاطلاع عليها. قد تحتاج إلى إظهار معرف الصورة الحالي الخاص بك. اطلب من العيادة الاتصال بـ Mercy Care للحصول على مزيد من المعلومات.

ربما يضطر PCP إلى قضاء وقت إضافي مع مريض آخر أو تكون لديه حالة طارئة تجعله يتأخر عن الموعد المحدد. عند حدوث هذا، قد يتعين عليك الانتظار لوقت أطول قليلاً للكشف عليك. إذا كنت غالبًا ما تنتظر أكثر من 45 دقيقة لموعدك المحدد، فتأكد من إخطار خدمات أعضاء Mercy Care.

نصائح سريعة حول المواعيد

- اتصل بمقدم الرعاية الأولية مبكرًا لتحديد موعد.
- أخبر الموظف عن أعراضك.
- خذ بطاقة هوية عضويتك معك.
- إذا كنت مريضًا جديدًا، فيجب الوصول إلى موعدك قبل 15 دقيقة. اتصل قبل يوم أو يومين من الموعد للتحقق من العنوان.
- أعلم المسؤولين بالعيادة عند وصولك وأظهر لهم بطاقة هويتك.

الجدول الزمنية لتوفر المواعيد

مواعيد مقدم الرعاية الأولية (PCP):

- الرعاية العاجلة – بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز يومي عمل من الطلب.
- الرعاية الروتينية – في غضون 21 يومًا تقويميًا من الطلب.

مواعيد مقدمي الخدمات المتخصصين، بما في ذلك اختصاصيو الأسنان:

- الرعاية العاجلة – بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز يومي عمل من الطلب.
- الرعاية الروتينية – خلال 45 يومًا تقويميًا من الإحالة.

مواعيد مقدم رعاية الأسنان:

- المواعيد العاجلة – بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز ثلاثة أيام عمل من الطلب.
- مواعيد الرعاية الروتينية – خلال 45 يومًا تقويميًا من الطلب.
- مواعيد الرعاية الروتينية DCS CHP – في غضون 30 يومًا تقويميًا من الطلب.

مواعيد مقدم رعاية الأمومة:

- يجب توفير المواعيد الأولية لرعاية ما قبل الولادة للنساء الحوامل المسجلات على النحو التالي:
- الثلث الأول من الحمل – خلال 14 يومًا تقويميًا من الطلب.
- الثلث الثاني من الحمل – خلال سبعة أيام تقويمية من الطلب.
- الثلث الثالث من الحمل – في غضون ثلاثة أيام من طلب العمل.
- حالات الحمل عالية الخطورة – بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز ثلاثة أيام عمل من تحديد الحمل عالي الخطورة، أو على الفور في حالة وجود حالة طارئة.

مواعيد مقدم خدمات الصحة السلوكية:

- مواعيد الاحتياجات العاجلة – بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في موعد لا يتجاوز 24 ساعة من تحديد مدى الحاجة.
- التقييم الأولي – في غضون سبعة أيام تقويمية بعد الإحالة الأولية أو طلب الحصول على خدمات الصحة السلوكية.
- الموعد الأولي – بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو:
 - بالنسبة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر، في موعد لا يتجاوز 23 يومًا تقويميًا بعد التقييم الأولي.
 - بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا، في موعد لا يتجاوز 21 يومًا بعد التقييم الأولي.
- مواعيد الصحة السلوكية اللاحقة – بالسرعة التي تتطلبها الحالة الصحية للعضو، ولكن في مدة لا تزيد عن 45 يومًا تقويميًا من تحديد الحاجة.

بالنسبة إلى العلاج النفسي:

- تقييم مدى الضرورة على الفور.
- تحديد موعد، إذا كان ذلك ضروريًا سريريًا، مع أخصائي في مجال الصحة السلوكية خلال إطار زمني يضمن للعضو ما يلي:
 - عدم نفاذ الأدوية اللازمة.
 - عدم تدهور حالته الصحية السلوكية قبل بدء العلاج، ولكن في موعد لا يتجاوز 30 يومًا تقويميًا من تحديد الضرورة.

تعيينات الصحة السلوكية للأشخاص المحتجزين قانونيًا لإدارة سلامة الطفل (DCS) والأطفال بالتبني:

- الاستجابة السريعة – عندما يدخل الطفل إلى مكان خارج المنزل خلال الإطار الزمني المشار إليه في حالة الصحة السلوكية، ولكن في موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد إخطار إدارة سلامة الطفل بولاية Arizona (DCS) بأن الطفل قد تم إخراجه أو سيتم إخراجه من منزله.
- الفحص والتقييم – في غضون سبعة أيام تقويمية بعد الإحالة الأولية أو الطلب الأولي اللاحق للحصول على خدمات الصحة السلوكية.
- الموعد الأولي – ضمن الأطر الزمنية المشار إليها حسب الضرورة السريرية، ولكن في موعد لا يتجاوز 21 يومًا تقويميًا بعد أي فحص وتقييم.
- خدمات الصحة السلوكية اللاحقة – ضمن الأطر الزمنية وفقًا لاحتياجات الشخص، ولكن في موعد لا يتجاوز 21 يومًا تقويميًا من أي فحص وتقييم.

بالنسبة إلى وسائل النقل في الحالات الطبية غير الطارئة (NEMT)

- بالنسبة للنقل غير الطارئ الضروري طبيًا، يجب أن يصل العضو في الوقت المحدد لتحديد موعد، ولكن في موعد لا يتجاوز ساعة واحدة قبل الموعد.
- يجب ألا يضطر العضو إلى الانتظار أكثر من ساعة بعد انتهاء العلاج للعودة إلى المنزل.
- يجب عدم اصطحاب العضو قبل إكمال العلاج.

مواعيد خدمات التعامل مع تعاطي مواد الإدمان – اعتراضات الشخصية الدينية

إذا كنت تتلقى خدمات التعامل مع تعاطي مواد الإدمان الممولة من منحة موفري خدمات التعامل مع تعاطي المخدرات (SUBG)، فيحق لك الحصول على الخدمات من مقدم خدمات لا تعترض على شخصيته الدينية. إذا كنت تعترض على الانتماء الديني لمقدم خدمات علاج تعاطي مواد الإدمان، يمكنك طلب إحالة إلى مقدم خدمات آخر لعلاج تعاطي مواد الإدمان. ستحصل على موعد مع مقدم الخدمات الجديد خلال سبعة أيام من طلبك للإحالة، أو في وقت أقل من ذلك إذا تطلبت ذلك حالتك الصحية السلوكية. يتعين أن يكون مقدم الخدمات الجديد متاحًا لك وأن يقدم خدمات لعلاج تعاطي المواد على أن تكون مشابهة للخدمات التي كنت تتلقاها من مقدم الخدمات الأول.

الاتصال بمدير حالتك

إذا كنت بحاجة إلى الوصول إلى مدير حالة الصحة السلوكية بين الزيارات لأي سبب من الأسباب، فيمكنك الاتصال بمقدم الخدمات أو منشأة الرعاية الصحية مباشرة. قد لديك أسئلة حول الخدمات أو تحتاج إلى التحدث إلى مدير الحالة الخاص



بك حول كيف يسير تقدمك. وقد تريد أن تطلب الحصول على خدمات جديدة أو الاستفسار عن موارد المجتمع. ويمكن لمقدم الخدمات مساعدتك للوصول إلى مدير حالتك. إذا لم تكن متأكدًا بشأن مقدم الخدمات الخاص بك، فيمكن لخدمات الأعضاء المساعدة بالاتصال بك. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

زيارات العافية (فحوصات العافية)

تتم تغطية زيارات العافية (فحوصات العافية) للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا من خلال ميزة الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). معظم زيارات فحص العافية (تدعى أيضًا الفحص العام أو الفحص البدني) وتتضمن التاريخ الطبي، فحص بدني، فحوص صحية أولية، استشارات صحية وتطعيمات ضرورية طبيًا.

نصائح للحفاظ على صحتك

جميع الأعضاء

- اذهب إلى زيارات مقدم الرعاية الأولية الخاص بك دومًا. إذا لم تتمكن من الالتزام بموعدك، فاتصل لإلغائه وتحديد موعد آخر.
- اتبع التوجيهات التي يقدمها لك مقدم الرعاية الأولية.
- إذا كنت تتناول أدوية موصوفة بوصفة طبية يوميًا، فتذكر الحصول على عمليات إعادة صرف قبل أن ينفد الدواء. يمكنك أيضًا التعرف على برنامج التوصيل من الصيدليات عبر البريد عن طريق الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care.
- لا تشارك الدواء مع أي شخص آخر مطلقًا.
- تناول غذاءً صحيًا وخد قسطًا وافيرًا من النوم ومارس التمارين.
- نظف أسنانك بالفرشاة والخيط مرتين على الأقل يوميًا.
- ارتد حزام الأمان دائمًا. إنه القانون في ولاية Arizona.

نصائح إضافية للأطفال...

- اجعل الطفل ينام على ظهره دائمًا. تجنب استخدام المصادات على طول سرير الأطفال والبطانيات في سرير الأطفال.
- تأكد من حصول طفلك على لقاحاته! يحتاج الأطفال والمراهقون إلى لقاحات من أجل صحة جيدة. إنها تقي من العديد من الأمراض. أحضر سجلات التطعيمات معك لزيارته مع PCP.
- يجب أن يركب الرضع والأطفال في مقعد سيارة أو مقعد معزز مناسب لأعمارهم حتى يبلغوا 8 سنوات ويزيد طولهم عن 4 أقدام و9 بوصات. في كل رحلة، وفي كل مرة، إنه القانون في ولاية Arizona!
- ضع دائمًا منتج الوقاية من أشعة الشمس قبل الخروج، حتى عندما يكون الجو غائمًا.
- في كل زيارة عافية بخصوص EPSDT، تأكد من التحدث مع PCP حول تطورها. يعد هذا الوقت المثالي لطرح أي أسئلة قد تكون لديك.
- تأكد من أن طفلك يزور طبيب الأسنان بانتظام. يجب على الأعضاء الذين تتراوح أعمارهم بين 1 (يمكن أن تبدأ في سن 6 أشهر، إذا ظهرت الأسنان الأولى) حتى 21 عامًا زيارة طبيب الأسنان مرتين في السنة.

خدمات النساء

من المهم أن ترى النساء PCP الخاص بهن أو طبيب الولادة/طبيب أمراض النساء (OB/GYN) في Mercy Care مرة كل عام. إن الخضوع للفحوصات الصحيحة هو جزء هام من الرعاية بصحة المرأة. يمكن لهذه الاختبارات أن تكتشف المشكلات قبل أن يظهر عليها أي علامات أو أعراض. اختبار بابانيكولاو وتصوير الثدي الشعاعي هما اختباران مهمان لمساعدتك في إنقاذ حياتك. إذا كانت هناك مشكلة، فهناك فرصة أفضل للعلاج إذا تم اكتشافها مبكرًا. اختبار بابانيكولاو يتعلق بسرطان عنق الرحم وتصوير الثدي الشعاعي يتعلق بسرطان الثدي.

وفقًا للكلية الأمريكية لأطباء التوليد وأمراض النساء (ACOG)، يوصى بإجراء اختبار فيروس الورم الحليمي البشري (HPV) وخلايا عنق الرحم، بما في ذلك اختبار مسحة عنق الرحم في الأوقات التالية:

- إذا كانت المرأة نشطة جنسيًا، فيجب إجراء اختبارات مسحة عنق الرحم سنويًا وبعد ثلاثة فحوصات عادية متتالية، يمكن تقليل عدد مرات الاختبار.
- إذا لم تكن المرأة نشطة جنسيًا، فيجب أن يبدأ اختبار مسحة عنق الرحم في سن 21 ويحدث كل ثلاث سنوات حتى سن 30 عامًا.

- يتوفر ثلاثة خيارات للنساء اللواتي تتراوح أعمارهن بين 30 و65 عامًا.
- وقد يخضعون لاختبار مشترك يتضمن لطاخة بابانيكولاو واختبار HPV كل خمس سنوات.
- من المقبول أيضًا إجراء اختبار مسحة عنق الرحم بمفرده كل ثلاث سنوات فقط.
- من المقبول أيضًا إجراء اختبار فيروس الورم الحليمي البشري عالي الخطورة (hrHPV) بدون اختبار مسحة عنق الرحم كل خمس سنوات.
- تم تحديد النطاقات العمرية المذكورة أعلاه بناءً على توصيات. ولا تنطبق على أولئك الذين سبق أن ثبتت إصابتهم بفيروس الورم الحليمي البشري. سيقدر PCP أو طبيب التوليد/أمراض النساء الأطر الزمنية للاختبار بناءً على الضرورة الطبية.
- يمكن لأعضاء Mercy Care رؤية PCP الخاص بهم أو طبيب التوليد/أمراض النساء في Mercy Care لإجراء اختبار مسحة عنق الرحم. إذا كنت تريد زيارة أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN)، فليست بحاجة إلى زيارة مقدم الرعاية الأولية أو سؤاله أولاً. يمكنك العثور على أطباء التوليد/أمراض النساء في دليل مقدمي الخدمات الخاص بك أو من خلال البحث في دليل مقدمي الخدمات على موقع الويب لـ Mercy Care. انتقل إلى mercycareaz.org وحدد "العثور على مقدم رعاية أو صيدلية" (Find a provider or pharmacy).
- يوصي ACOG أيضًا بإجراء صور الثدي الشعاعية في الأوقات التالية:
- يجب على النساء اللواتي تتراوح أعمارهن بين 40 و49 عامًا التحدث إلى PCP أو طبيب التوليد/أمراض النساء حول موعد البدء وعدد مرات إجراء صور الثدي الشعاعية الروتينية.
- يجب على النساء اللواتي تتراوح أعمارهن بين 50 و74 عامًا والمعرضات لخطر متوسط للإصابة بسرطان الثدي إجراء صورة الثدي شعاعية كل عام إلى عامين.
- تم تحديد النطاقات العمرية المذكورة أعلاه بناءً على توصيات. يمكن إجراء صور الثدي الشعاعية سنويًا في أي عمر إذا قرر PCP أو طبيب التوليد/أمراض النساء أنه من الضروري طبيًا القيام بذلك.
- يمكنك الاتصال بطبيبك لطلب صورة الثدي الشعاعية وبعد ذلك يمكنك تحديد موعد لصورة الثدي الشعاعية الخاصة بك مع مرفق الأشعة. يمكنك العثور على قائمة بمرافق الأشعة في منطقتك في دليل مقدمي الخدمات الخاص بك أو باستخدام دليل مقدمي الخدمات القابل للبحث على موقع الويب لـ Mercy Care عبر mercycareaz.org.

الرعاية الوقائية للنساء الأصحاء

يتم تخصيص زيارة سنوية للرعاية الوقائية للمرأة السليمة لتحديد عوامل الخطر الخاصة بالأمراض وتحديد المشكلات الصحية الجسدية/السلوكية الحالية، وتعزيز عادات نمط الحياة الصحية الضرورية لتقليل أو منع عوامل الخطر الخاصة بعمليات الأمراض المتنوعة. تتمتع الأعضاء أو الأعضاء اللواتي يتم تعيينهن عند الولادة بإمكانية الوصول المباشر إلى خدمات الرعاية الوقائية وخدمات الرعاية الجيدة من طبيب أمراض النساء داخل شبكة Mercy Care دون إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP). لا توجد دفعات مشتركة أو رسوم أخرى لخدمات الرعاية الوقائية المغطاة للنساء.

مزايا الرعاية الصحية الوقائية

يعد الحصول على فحوصات واختبارات منتظمة جزءًا مهمًا من الرعاية الصحية للمرأة. حيث قد تعمل تلك الفحوصات على إيجاد المشاكل قبل ظهور أي علامات. وبصورة عامة يؤدي العلاج والتشخيص المبكر إلى نتيجة أفضل. ويساعد التركيز على الوقاية من المرض قبل الإصابة به في تحسين صحتك وجودة الحياة الخاصة بك.

وصف خدمات الرعاية الوقائية للمرأة السليمة

تشتمل زيارة الرعاية الوقائية للمرأة السليمة على:

- اختبار بدني (اختبار العافية) يعمل على تقييم الصحة الإجمالية
- فحص الثدي السريري
- فحص الحوض (كما يلزم، ووفقًا للتوصيات الحالية والمعايير المثلى للممارسة).
- مراجعة وإعطاء التطعيمات والفحوصات والاختبارات حسب الملاءمة لعمر وعوامل الخطر
- الفحص والاستشارات التي تركز على الحفاظ على نمط حياة صحي وتقليل المخاطر الصحية. يتضمن ذلك، كحد أدنى،

الفحص وتقديم الاستشارات بشأن:

- التغذية الصحيحة
 - النشاط البدني
 - مؤشر كتلة الجسم المرتفع (BMI)
 - استعمال التبغ و/أو التبعية
 - تعاطي المخدرات و/أو إساءة استخدام المواد و/أو الاعتماد عليها
 - فحص الاكتئاب واضطراب المزاج والقلق
 - فحص العنف بين الأشخاص والعنف المنزلي، بما يتضمن الاستشارة التي تنطوي على استخلاص معلومات من النساء والمراهقات حول العنف وسوء المعاملة الحاليين/الماضيين، بطريقة حساسة ثقافيًا وداعمة لمعالجة المخاوف الصحية الحالية بشأن السلامة وغيرها من المشكلات الصحية الحالية أو المستقبلية
 - اختبار العدوى المنقولة جنسيًا (STI) والعلاج والاستشارة الخاصة بها
 - اختبار مرض الزهري السنوي بدءًا من سن 15 عامًا
 - اختبار فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) وعلاجه والاستشارة بشأنه
 - خدمات التخطيط الأسري والإمدادات
 - استشارات سابقة للحمل تشتمل على المناقشة فيما يتعلق بنمط الحياة الصحي قبل حالات الحمل وبين فترات الحمل، بما في ذلك:
 - تاريخ التوالد
 - الممارسات الجنسية
 - الوزن صحي والنظام الغذائي والتغذية، وكذلك استخدام المكملات الغذائية وتناول حمض الفوليك
 - التمارين أو الأنشطة البدنية
 - رعاية صحة الفم
 - إدارة الأمراض المزمنة
 - التعافي العاطفي
 - تعاطي التبغ والمواد المخدرة (بما في ذلك الأدوية الموصوفة والكافيين والكحول والماريجوانا وغيرها من المخدرات)
 - الفترات الزمنية الموصى بها بين حالات الحمل
- الإحالات عندما يحدد مقدم الخدمة الخاص بك الحاجة إلى مزيد من التقييم والتشخيص و/أو العلاج

لا يتم تغطية الاختبارات والعلاج الجيني كجزء من الزيارة الوقائية / العافية للمرأة. لا تتم تغطية هذه الاختبارات إلا إذا تم استيفاء المعايير وقرر الطبيب أن الاختبارات ضرورية من الناحية الطبية.

لقاح HPV

لقاح فيروس الورم الحليمي البشري (HPV) مغطى ويوصى به للأعضاء الذين تتراوح أعمارهم بين 9 سنوات و45 عامًا. HPV هو فيروس شائع ويمكن أن يسبب سرطان عنق الرحم. غالبًا ما لا تظهر عليه أعراض HPV. هذا يجعل من الصعب على شخص ما معرفة أنه مصاب به. من المهم أن يحصل كل من الذكور والإناث على لقاح HPV. يجب أن يحصلوا على اللقاح قبل أن يصبحوا نشطين جنسيًا.

معلومات حول كيفية الحصول على خدمات الرعاية الوقائية للمرأة السليمة

تواصل مع PCP أو طبيب النساء اليوم، وحددي موعدًا لزيارة الرعاية الوقائية للمرأة السليمة. يتم توفير هذه الزيارة مجانًا. قد تحتاجين إلى خدمات رعاية النساء الأصحاء دون موافقة من موفر الرعاية الأولية.

المساعدة بشأن جدولة المواعيد

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتحديد موعد مع مقدم الرعاية الخاص بك أو إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل لحضور موعدك، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (المعروفة أيضًا باسم زيارات وفحوصات العافية)

الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) هو اسم ميزة Medicaid التي تضمن حصول أعضاء AHCCCS الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا على رعاية صحية شاملة من خلال الوقاية والتدخل المبكر والتشخيص والتصحيح والتحسين (الإصلاح) والعلاج لحالات الصحة البدنية والسلوكية. الغرض من EPSDT هو ضمان توافر موارد الرعاية الصحية وإمكانية الوصول إليها، وكذلك مساعدة الأعضاء في سن EPSDT وأولياء أمورهم أو الأوصياء عليهم في استخدام هذه الموارد بشكل فعال.

الكمية والمدة والنطاق: يعرّف قانون Medicaid ميزة EPSDT بأنه تتضمن خدمات الفحص الأولي، وخدمات البصر، واستبدال وإصلاح النظارات الطبية، وخدمات الأسنان، وخدمات السمع وغيرها من الخدمات الصحية الضرورية من الناحية الطبية، خدمات التشخيص، العلاج والإجراءات الأخرى المدرجة في القانون الفدرالي، الكود الأمريكي (USC)، المادة 42، القسم الفرعي 1396d(a) لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض الجسدية النفسية والحالات المكتشفة بواسطة خدمات الفحص الأولي، سواء كانت الخدمات مغطاة بموجب خطة الولاية لنظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية لولاية Arizona (AHCCCS) أم لا. لا تنطبق القيود والاستثناءات، فيما عدا مطلب الضرورة الطبية والتوفير في التكلفة، على خدمات برنامج الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT).

وهذا يعني أن الخدمات المغطاة من خلال EPSDT على جميع فئات الخدمات في القانون الفيدرالي حتى في حالة عدم إدراجها كخدمات مغطاة في خطة الولاية لنظام AHCCCS أو قوانين أو قواعد أو سياسات AHCCCS طالما كانت الخدمات ضرورية من الناحية الطبية وفعالة من حيث التكلفة.

تتضمن بعض الأمثلة الإضافية للخدمات التي يغطيها EPSDT، على سبيل المثال لا الحصر، زيارات صحة الطفل (الوقائية)، وخدمات المستشفى للمرضى الداخليين والخارجيين، وخدمات المختبرات والأشعة السينية، وخدمات الأطباء، وخدمات العلاج الطبيعي، وخدمات الممرضات الممارسة، والأدوية، وخدمات العلاج، وخدمات الصحة السلوكية، والمعدات الطبية، والأجهزة والمستلزمات، وأجهزة التقويم، والأجهزة التعويضية، والمساعدة في تحديد المواعيد، والنقل إلى المواعيد الطبية، وخدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة وخدمات الأمومة. كما يشتمل برنامج الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT) على خدمات التشخيص والفحص والوقاية والتأهيل. ومع ذلك، فإن EPSDT لا يشمل الخدمات التجريبية، أو لأغراض تجميلية فقط، أو غير فعالة من حيث التكلفة عند مقارنتها بالتدخلات الأخرى. تعد زيارات المحافظة على صحة الأطفال للأعضاء في سن EPSDT، حتى عندما يكونون بصحة جيدة، مهمة لأنها تشمل جميع الفحوصات والخدمات الموضحة في EPSDT AHCCCS وجدول تواتر الأسنان ويمكن أن تحدد المشكلات مبكرًا.

إرشادات صحية للأطفال

يجب على جميع الأطفال، وليس الرضع فقط، إجراء فحوصات لصحة الطفل ولقاحات (التحصينات). تساعد فحوصات الطفل السليم في الحفاظ على طفلك في حالة صحية، إلى جانب اكتشاف المشكلات قبل أن يصبح طفلك مريضًا. يمكن للقاحات أن تحميهم من العديد من الأمراض. حدد موعدًا مع PCP الخاص به للحفاظ على صحة طفلك (والمراهق). لا توجد دفعات مشاركة في السداد أو رسوم أخرى لزيارات العافية EPSDT (زيارات صحة الأطفال) أو اللقاحات أو الخدمات المغطاة.

- حديث الولادة - من 3 إلى 5 أيام - شهر، وشهران و4 أشهر و6 أشهر و9 أشهر و12 شهرًا و15 شهرًا و18 شهرًا و24 شهرًا، و30 شهرًا - سنويًا من سن 3-20 عامًا	زيارات المحافظة على صحة الأطفال (زيارات العافية J EPSDT)
- الدفتيريا والتيتانوس والشاهوق (DTaP) - المستديمة النزلية النوع ب (Hib) التهاب الكبد A - التهاب الكبد (ب) - فيروس الورم الحليمي البشري - الإنفلونزا	اللقاحات (التطعيمات)

• الحصبة والنكاف والحصبة الألمانية (MMR) • التهاب السحايا بالمكورات السحائية (التهاب السحايا) • المكورات الرئوية (الالتهاب الرئوي) (PCV15 أو PCV20) • شلل الأطفال المعطل (IPV) • الفيروس العجلي (RV) • الكزاز والخناق والسعال الديكي (Tdap) • الحمق (جدري الماء) • COVID-19 • الجهاز المخلوئي التنفسي (الجسم المضاد وحيد النسيلة للفيروس التنفسي المخلوئي (RSV-mAb) أو الفيروس التنفسي المخلوئي (RSV))	
--	--

لمزيد من المعلومات حول اللقاحات ومراجعة جداول التحصين الموصى بها، تفضل بزيارة مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها على [cdc.gov/vaccines/imz-schedules](https://www.cdc.gov/vaccines/imz-schedules).

أهمية زيارات العافية لـ EPSDT (زيارات صحة الطفل)

واحدة من أفضل الطرق للبقاء بصحة جيدة هي الذهاب إلى زيارة العافية لـ EPSDT (زيارة صحة الطفل) كل عام، حتى لو كان طفلك بصحة جيدة. تساعد زيارات عافية EPSDT المنتظمة (زيارات أو فحوصات صحة الطفل) في الحفاظ على سلامة الأشخاص من المرض وتسمح لمقدمي الخدمات باكتشاف المشكلات مبكرًا. خلال زيارة EPSDT الجيدة، لديك فرصة للتحدث إلى الطبيب وطرح الأسئلة. فيما يلي بعض الأشياء التي قد تحدث خلال هذه الزيارات:

- التاريخ الصحي والنمو بالإضافة إلى الفحص البدني الشامل. قد يكون الفحص البدني بدون ملابس.
- فحص زيادة الوزن المناسبة للعمر، بالإضافة إلى توفير التثقيف المتعلق بالتغذية.
- التقييم الغذائي والفحص وإجراء الإحالات إذا لزم الأمر.
- فحوصات وخدمات الصحة السلوكية وإجراء الإحالات إذا لزم الأمر. على سبيل المثال:
 - فحص اكتئاب ما بعد الولادة لأولياء الأمور الجدد
 - الفحوصات التنموية العامة
 - فحوصات النمو الخاصة باضطراب طيف التوحد (ASD)
 - فحوصات اكتئاب المراهقين والانتحار
 - فحوصات اضطراب تعاطي المواد المخدرة لدى المراهقين
- تحديد معالم النمو والتنامي.
- المراقبة التنموية وإجراء الإحالات إذا لزم الأمر.
- التطعيمات (اللقاحات).
- الاختبارات المعملية و/أو التشخيصية لحالات مثل فقر الدم وأنيميا الخلايا المنجلية والتسمم بالرصاص في الدم والسل (TB) وما إلى ذلك. إذا جاءت هذه الاختبارات بنتيجة إيجابية، فسيطلب منك العودة لزيارة المتابعة والعلاج المحتمل.
- التثقيف الصحي والاستشارة والمساعدة في الإدارة الذاتية للأمراض المزمنة.
- فحص صحة الفم والتثقيف، بالإضافة إلى إجراء إحالة طبيب أسنان إذا لزم الأمر.
- تطبيق ورنيش الفلورايد عندما يبلغ الطفل ستة أشهر من العمر مع ظهور سن واحد على الأقل، مع تقديم التطبيقات كل ثلاثة أشهر حتى سن الخامسة.
- فحوصات السمع والبصير وإجراء الإحالات إذا لزم الأمر.
- قد يقرر الطبيب أيضًا أن الإحالة إلى اختصاصي ضرورة من الناحية الطبية. بعض الأمثلة هي اختصاصي التغذية أو اختصاصي التغذية أو اختصاصي القلب أو طبيب الأعصاب أو اختصاصي العلاج الطبيعي أو المعالج المهني أو معالج النطق.
- قد يقدم لك الطبيب أيضًا معلومات حول الموارد أو البرامج المجتمعية المتاحة. بعض الأمثلة مذكورة أدناه ضمن "موارد المجتمع".
- توفير المعلومات والدعم حول توصيات الرضاعة الطبيعية، وتوافر مضخات الثدي، وممارسات النوم الآمن، إذا كان ذلك مناسبًا.

- بالنسبة للمراهقين والمراهقين، يجب على الطبيب أيضًا التحدث معهم حول الموضوعات المناسبة لعمر الأعضاء وتطورهم وعوامل الخطر، مثل:
 - الصحة الإنجابية وتحديد النسل والجنس الآمن، بما في ذلك كيفية الوقاية من الأمراض المنقولة جنسيًا (STI) واختبار الأمراض المنقولة جنسيًا
 - تجنب السلوكيات المحفوفة بالمخاطر، مثل التدخين (بما في ذلك السجائر الإلكترونية والشيشة والتبخير الإلكتروني) وكذلك تعاطي المخدرات وتعاطي الكحول.
 - كيف يشعرون. إذا كانوا مكتئبين أو قلقين أو إذا كانت لديهم أفكار لإيذاء أنفسهم.
 - القيادة الآمنة وتجنب المحتوى الخطير على وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت.
 - فحص اضطراب تعاطي المواد المخدرة (SUD) سيتم فحص جميع الأطفال الذين تبلغ أعمارهم 12 عامًا فما فوق بحثًا عن اضطراب تعاطي المواد المخدرة، مع الإحالات القابلة للتطبيق، حسب الحاجة.

زيارات العافية EPSDT ليست فقط للأطفال والمراهقين. هذه الزيارات مخصصة لجميع الأعضاء حتى سن 21 عامًا. لن يتم تضمين جميع العناصر المذكورة أعلاه في كل زيارة لأن بعضها خاص بالعمر. يعتمد الفحص والخدمات الخاصة بالفئة العمرية على جدول التواتر الخاص بالأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال (AAP) بالإضافة إلى جدول التواتر الخاص بـ AHCCCS EPSDT.

الفحص التنموي

يلقي الفحص التنموي نظرة ثاقبة على كيفية نمو طفلك. سيحصل طفلك على اختبار موجز، أو ستكمل استبيانًا عن الطفل. الأدوات المستخدمة للتحقق من الفحص التنموي والسلوكي هي استبيانات رسمية أو قوائم مرجعية، بناءً على البحث الذي يسأل عن كيفية نمو طفلك، بما في ذلك موضوعات حول اللغة والحركة والتفكير والسلوك والعواطف. يمكن إجراء الفحص التنموي من قبل أخصائي الرعاية الصحية الخاص بهم، وقد يشارك آخرون أيضًا، مثل المتخصصين في تعليم الطفولة المبكرة، وكذلك المهنيين داخل المجتمع أو البيئات المدرسية. من المهم أن تصطحب الطفل لزيارة مقدم خدمات معتمد في استخدام أدوات الفحص التنموي هذه. يحتوي موقع ويب CDC على مزيد من المعلومات بخصوص فحص النمو والمراقبة. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد، يمكنك زيارة: <https://www.cdc.gov/ncbddd/actearly/screening.html>.

يجب إكمال الفحوصات التنموية خلال زيارات EPSDT المحددة (زيارات صحة الطفل). ومع ذلك، يجب أن يدرك مقدمو الرعاية أنه يمكن إجراء فحص النمو في كل زيارة EPSDT (زيارة صحة الطفل) إذا قرر مقدم الخدمات أن الفحص ضروري من الناحية الطبية.

مثال على الفحوصات المطلوبة في تواريخ محددة:

- فحوصات التطور العالمية مطلوبة في الزيارات التي تستغرق 9 أشهر و18 شهرًا و30 شهرًا.
- فحوصات النمو النوعي للتوحد (ASD) مطلوبة في الزيارات التي تستغرق 18 شهرًا و24 شهرًا.

فيما يلي بعض الأمثلة على أدوات الفحص التنموي العالمية المقبولة:

- تقييم الوالدين للحالة التنموية (PEDS-R) - الفئة العمرية: من يوم الولادة حتى 8 سنوات.
- استبيانات الأعمار والمراحل الطبعة الثالثة (ASQ-3) - الفئة العمرية: من يوم الولادة حتى 5 سنوات من العمر.

فيما يلي بعض الأمثلة على أدوات الفحص التنموية الخاصة بالتوحد (ASD) المقبولة:

- قائمة التحقق المعدلة للتوحد عند الأطفال الصغار (M-CHAT-R / F)، الفئة العمرية: من 15 إلى 30 شهرًا.
- استبيانات الأعمار والمراحل: اجتماعي عاطفي (ASQ: SE). الفئة العمرية: حتى 21 عامًا.

بمجرد اكتمال الفحوصات، يستخدم مقدم الخدمات نتائج الفحوصات لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من التقييم. إذا كان الأمر كذلك، فسيقومون بإحالة إلى أخصائي. إذا كانت هناك توصية لتقييم التوحد، فإن Mercy Care لديها قائمة بمقدمي الخدمات الذين يمكنهم تشخيص وتقديم العلاج لاضطراب طيف التوحد. يمكنك العثور على مزيد من المعلومات من خلال زيارة mercycares.org.

التحصينات/اللقاحات

أفضل طريقة لحماية طفلك من المرض هي التأكد من حصول طفلك على اللقاحات. الأطفال الذين يحصلون على اللقاحات محميون من احتمال الإصابة بأمراض ضارة. يمكن للقاحات أن تساعد في الحفاظ على سلامة الطفل من الإصابة بأمراض خطيرة. نادرًا ما تحدث تفاعلات اللقاح. ردود الفعل الخطيرة نادرة جدًا. مخاطر عدم التحصين أسوأ بكثير من احتمال حدوث رد فعل خطير.

يتم تقديم اللقاحات بأشكال مختلفة، مثل الفم أو استخدام بخاخ الأنف أو الحصول على حقن التطعيم. يتم تقديم بعض اللقاحات أيضًا في مجموعات لتقليل عدد الحقن المطلوبة. إذا كانت لديك أسئلة، فتحدث إلى الطبيب في الموعد التالي لطفلك.

الموارد المجتمعية

هناك بعض الموارد والبرامج المجتمعية المتاحة التي قد تساعدك أنت وطفلك. خلال زيارة EPSDT الجيدة، قد يناقش الطبيب هذه الخدمات معك. خلال هذه المناقشة، إذا كانت لديك أسئلة حول مكان العثور على بعض هذه المعلومات أو كيفية التنقل في نظام الرعاية الصحية، فيجب أن يكون الطبيب و/أو الفريق الطبي قادرًا على مساعدتك. سيخبرنا الطبيب أيضًا بالخدمات التي قد تستفيد منها أنت وطفلك. سنزودك ببعض المعلومات التعليمية حول كيفية الحصول على هذه الخدمات. من أمثلة بعض البرامج المجتمعية النساء والرضع والأطفال (WIC)، وبرنامج التدخل المبكر في أريزونا (AzEIP)، وخدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)، وخدمات الصحة السلوكية، ورعاية الأزمت، وبرنامج الزيارات المنزلية، وتطوير العائلات، وEarly Head Start / Head Start، واللقاحات للأطفال (VFC) وخط المساعدة من الولادة إلى خمسة و/أو برامج Foddy Baby. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "الموارد المجتمعية" في الجانب الخلفي من هذا الكتيب أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

مخاطر التعرض للرصاص والاختبار الإلزامي/الموصى به

ويعد التسمم بالرصاص مشكلة في ولاية أريزونا. يلزم إجراء اختبار الدم بحثًا عن الرصاص لجميع الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين عام وعامين. يجب أن يقوم الطبيب بإجراء فحص لفظي للرصاص في الدم في كل زيارة عافية لـ EPSDT بين عمر ستة أشهر وست سنوات لتحديد ما إذا كان طفلك معرضًا للخطر. قد تجرى اختبارات إضافية للأطفال حتى سن 6 سنوات إذا وجد الفحص أنهم معرضون لخطر التسمم بالرصاص، أو إذا غاب طفلك عن الاختبار المطلوب في عمر عام واحد أو عامين، أو إذا كان طفلك يعيش في رمز بريدي عالي الخطورة. لمعرفة ما إذا كان الرمز البريدي الخاص بك عالي الخطورة، تفضل بزيارة <https://www.azdhs.gov/gis/childhood-lead>. أيضًا، إذا كنت ستسجل طفلك في Early Head Start / Head Start، فسوف يطلبون دليلًا على أن طفلك قد خضع لاختبار الرصاص في الدم.

زيادة الوزن المناسبة للعمر والسمنة لدى الأطفال وتدابير الوقاية

خلال زيارة العافية لـ EPSDT، سيتحقق الطبيب من مؤشر كتلة الجسم (BMI) لمعرفة ما إذا كانوا يتمتعون بوزن صحي بالنسبة لعمرهم وجنسهم وطولهم. كلما ارتفع مؤشر كتلة الجسم، زاد خطر حدوث مشكلات صحية في المستقبل. إذا كان مؤشر كتلة الجسم مرتفعًا جدًا أو منخفضًا جدًا، فيجب على طبيبه توفير التشخيص الغذائي. قد يقومون أيضًا بالإحالة إلى اختصاصي تغذية أو اختصاصي تغذية. فيما يلي بعض اقتراحات الاختيار الصحي للمساعدة:

- تناول خمس وجبات يوميًا من الفواكه والخضراوات
- اقضي أقل من ساعتين يوميًا أمام الشاشة (يتضمن ذلك التلفزيون وألعاب الفيديو وأجهزة الكمبيوتر والأجهزة اللوحية والأجهزة المحمولة الأخرى).
- كن نشطًا لمدة ساعة واحدة على الأقل في اليوم.
- لا تشرب المشروبات المحلاة، بما في ذلك الصودا والعصائر.

علامات الربو وأعراضه وتدابير الوقاية

الربو هو حالة رئوية مزمنة يمكن الوقاية منها ويمكن أن تتراوح من خفيفة إلى شديدة. من المهم التعرف على العلامات والأعراض، مثل السعال والعطس وضيق الصدر وضيق التنفس و/أو اللون الأزرق للشفاه. تختلف محفزات كل شخص ويمكن أن تشمل التلوث والعفن والدخان والغبار وحبوب اللقاح والأطعمة والإجهاد والنشاط البدني والمزيد. يمكن السيطرة على الربو من خلال فهم الأدوية والتأكد من تناول الأدوية وتقليل المحفزات. إذا لاحظت أيًا من هذه العلامات والأعراض أو إذا أصيب طفلك باحتدام، فاتصل بطبيبك أو اصطحبه إلى مركز رعاية عاجلة بالقرب منك.

متلازمة موت الرضع المفاجئ (SIDS) / موت الرضع المفاجئ غير المتوقع (SUID): SIDS/SUID هي الموت المفاجئ وغير المفسر لرضيع. الأطفال الذين يجلسون على ظهورهم للنوم لديهم فرصة أقل للوفاة من SIDS/SUID. هناك طرق أخرى لممارسة النوم الآمن للوقاية من SIDS/SUID، وهي جعل الطفل ينام على سطح صلب وعدم استخدام البطانيات الرقيقة أو الوسائد أو الحيوانات المحشوة أو أحواض المياه أو جلود الغنم أو غيرها من الفراش الناعم في سرير الأطفال.

نصائح السلامة ومنع السلوكيات المحفوفة بالمخاطر

احم طفلك (أو ابنك المراهق) من خلال التحدث معه حول تجنب الأنشطة الخطرة أو السلوكيات المحفوفة بالمخاطر. شجعهم على التحدث عن مشاعرهم وعواطفهم. شجعهم على إخبارك إذا كانوا يشعرون بالاكئاب أو القلق، أو إذا كانت لديهم أفكار إيذاء أنفسهم أو الآخرين. لن يشعر جميع الأطفال بالراحة في الحديث عن مشاعرهم وعواطفهم. تأكد من الانتباه إلى العلامات التحذيرية للالتحار والاكئاب واطلب المساعدة إذا رأيت أي علامات. أمثلة على هذه السلوكيات هي الانسحاب، والتغيرات الحادة في مزاجهم، و/أو زيادة تعاطي المخدرات أو الكحول. إذا لم تكن متأكدًا من كيفية التحدث مع طفلك (أو ابنك المراهق)، فيمكنك طلب المساعدة من مقدم خدمة طفلك، ويمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء و/أو خطوط الأزمات للحصول على المساعدة. يجب أن نكون قادرين على تزويدك ببعض الموارد الجيدة.

أمثلة على الأشياء التي يجب أن نتحدث عنها هي:

- تدخين السجائر، السجائر الإلكترونية، التدخين الإلكتروني، الشيشة، وما إلى ذلك.
- تعاطي المخدرات و/أو شرب الكحول.
- ممارسة الجنس الآمن لمنع الحمل ومنع انتشار الأمراض المنقولة جنسيًا (STI).
- مخاطر المشاركة في السلوك الجنسي في سن مبكرة.
- المشاركة في التنمر والعنف أو الوقوع ضحية لهما.
- تجنب ضغط الأقران السلبي وتشجيع الثقة بالنفس.
- المخاطر الموجودة على وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت، وعدم تقليد أو نسخ الأشياء التي يرونها.

تدابير الوقاية من تسوس الأسنان

تعد العناية بأسنان الطفل وتنظيفها أمرًا مهمًا لصحة الأسنان على المدى الطويل. ورغم أن المجموعة الأولى للأسنان (أسنان الطفل) ستسقط، فإن تسوس الأسنان قد يجعلها تسقط قبل أن تكون جاهزة. هذا يمكن أن يجعل أسنانهم البالغة تأتي ملتوية وفي غير محلها. يمكن أن يتسبب تسوس الأسنان على أسنان الطفل أيضًا في انتقال التسوس إلى أسنان البالغين.

يجب أن تبدأ رعاية الأسنان اليومية حتى قبل ظهور السن الأول للطفل. يمكن القيام بذلك عن طريق مسح لثة الطفل يوميًا بمنشفة نظيفة ورطبة أو شاش. ويمكنك أيضًا غسيل اللثة برفق من خلال الماء وفرشاة أسنان ناعمة للأطفال. بمجرد ظهور السن الأول، يمكنك تنظيف أسنانهم ولثتهم بالماء. بحلول الوقت الذي توضع فيه جميع أسنان الطفل، قم بتنظيفها بالفرشاة مرتين على الأقل يوميًا. يوصى للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 2 و6 سنوات، باستخدام كمية بحجم حبة البازلاء من معجون الأسنان المحتوي على الفلورايد مرتين يوميًا مع قيام الوالد / مقدم الرعاية بإجراء تنظيف الأسنان بالفرشاة والإشراف عليه. يمكن للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 7 سنوات فأكثر تنظيف أسنانهم بمعجون أسنان يحتوي على الفلورايد مرتين في اليوم. من المهم أيضًا تعويد الأطفال على استخدام الخيط في وقت مبكر. وبعد الوقت الجيد لبدء الخيط السني عند بدء تلاصق سِنَتَيْن. تحدث إلى طبيب أسنان الطفل للحصول على المشورة بشأن تنظيف الأسنان الدقيقة بالخيط الصناعي.

أهمية رعاية صحة الفم

يجب على PCP لطفلك إجراء فحص صحة الفم في كل زيارة عافية EPSDT. يمكنهم أيضًا وضع ورنيش الفلورايد على أسنان طفلك أثناء زيارة EPSDT بمجرد أن يبلغ الطفل ستة أشهر من العمر مع ظهور سن واحد على الأقل. ورنيش الفلورايد هو علاج وقائي للأسنان يساعد على تقوية الأسنان؛ ما يساعد في منع التسوس. يمكن أن يحدث هذا حتى أربع مرات في السنة (مرة كل ثلاثة أشهر) حتى يبلغ طفلك الخامسة من عمره. لا توجد أي دفعات مشتركة أو رسوم أخرى للخدمات المتعلقة بطب الأسنان المشمولة في تغطية EPSDT.

يجب تحديد الموعد الأول لطبيب الأسنان لطفلك في سن السنة. بعد ذلك، اصطحب طفلك إلى طبيب الأسنان كل ستة أشهر لزيارات منتظمة. هذا مرتين في السنة. سيقوم طبيب الأسنان أيضًا بتطبيق ورنيش الفلورايد خلال زيارتي الأسنان الوقائية حتى يبلغوا من العمر 21 عامًا. قد تشمل زيارات الأسنان أيضًا الأشعة السينية والحشوات وعمليات التنظيف والمواد المانعة للتسرب.

ليس مبكرًا أبدًا أن تبدأ باتباع عادات جيدة للعناية بالأسنان. اتبع هذه النصائح البسيطة عند اصطحاب طفلك إلى طبيب الأسنان:

- احتفظ باسم طبيب الأسنان ورقمه في متناول يدك.
- قم بجدولة مواعيد منتظمة قبل الوقت ببضعة أشهر.
- تأكد من توفر وسيلة نقل للذهاب إلى موعدك.

- احضر في الموعد المحدد تماماً.
- تأكد من إحضار بطاقة هوية العضو الخاصة بك معك عند الذهاب إلى عيادة طبيب الأسنان.
- إذا كان يتعين عليك إلغاء الموعد، فاتصل بعيادة طبيب الأسنان بأسرع ما يمكن.

المساعدة في تحديد المواعيد أو وسائل النقل

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتحديد موعد لزيارة الوقاية من EPSDT أو موعد لطب الأسنان، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). يمكن أن تساعدك خدمات الأعضاء أيضًا على تحديد موعد رحلة لتوصيلك إلى موعدك إذا كنت بحاجة إلى ذلك.

خدمات الأمومة

تتمتع العضوات الإناث، أو الأعضاء المخصصات عند الولادة بإمكانية الوصول المباشر إلى خدمات الرعاية الوقائية وخدمات الرعاية الجيدة من PCP أو طب النساء والتوليد (OB/GYN) أو أي مقدم رعاية الأمومة الآخر داخل شبكة المتعاقد دون إحالة من مقدم الرعاية الأولية.

تحتاج النساء الحوامل إلى رعاية خاصة. إذا كنتِ حُبلى، فتأكدي من اختيار طبيب ولادة/طبيب أمراض نساء (OB/GYN) أو ممرضة قابلة معتمدة. يمكنكِ الذهاب مباشرة إلى طبيب التوليد/أمراض النساء للحصول على الرعاية. ولست بحاجة لزيارة مقدم الرعاية الأولية أو سؤاله أولاً، سيدير PCP رعايتكِ الروتينية غير الخاصة بالتوليد/أمراض النساء، وسيتولى طبيب التوليد/أمراض النساء إدارة رعاية الحمل الخاصة بكِ. وإذا كنت تفضلين ذلك، فيمكنك اختيار أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN) كمقدم الرعاية الأولية لك خلال فترة الحمل.

إذا كنتِ جديدة على Mercy Care أو في الثلث الثالث من الحمل وكان مقدم الخدمات الحالي لا يعمل مع Mercy Care، فلديك بعض الخيارات:

- يمكنكِ التغيير إلى مقدم رعاية الأمومة الذي يعمل مع Mercy Care.
- للسماح باستمرار الرعاية، يمكنكِ البقاء مع Mercy Care وإنهاء رعاية الأمومة الخاصة بكِ مع مقدم الخدمة الحالي الخاص بكِ، طالما أنهم مسجلون لدى AHCCCS.
- للسماح باستمرار الرعاية، يمكنكِ البقاء مع مقدم الخدمات الحالي الخاص بكِ، وإذا اتصلت بنا على الفور، فيمكننا منحكِ الفرصة لتغيير الخطط الصحية إذا كنتِ ترغبين في القيام بذلك.

لا توجد دفعات مشتركة أو رسوم أخرى للخدمات المغطاة المتعلقة بالحمل. سنرسل لكِ أيضًا كتيب حمل يحتوي على الكثير من المعلومات وسنواصل إرسال معلومات الحمل إليك طوال فترة الحمل وبعده. إذا لم تكوني متأكدة من أنك حامل، يمكنكِ تحديد موعد مع مقدم الرعاية الطبية الأولية الخاص بكِ لإجراء اختبار حمل.

خدمات الأمومة المغطاة لجميع الأعضاء

- استشارة ما قبل الحمل الضرورية طبيًا
- تحديد الحمل
- رعاية ما قبل الولادة
- خدمات المخاض والولادة
- الرعاية بعد الوضع
- خدمات التعليم والتوعية وخدمات ما قبل الولادة لرعاية الحمل
- علاج الحالات المتعلقة بالحمل
- خدمات تنظيم الأسرة والمستلزمات والتعليم
- اختبارات ما قبل الولادة بما في ذلك اختبار فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) والاستشارة الخاصة به
- فحص الأمراض المنقولة جنسيًا (STI) بما في ذلك مرض الزهري والكلاميديا في الزيارة الأولى قبل الولادة وفي الثلث الثالث من الحمل وفي وقت الولادة
- فحص اضطرابات المزاج والقلق في الفترة المحيطة بالولادة، بما في ذلك الإحالات والخدمات الاستشارية

المساعدة مع برنامج الأمومة

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تحديد موعد لزيارة ما قبل الولادة أو بعد الولادة، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care. إذا كنت لا ترغبين في المشاركة، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء لإلغاء الاشتراك في برنامج الأمومة في أي وقت. يمكن أيضًا الوصول إلى خدمات الأعضاء من خلال الاتصال على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). يمكن أن تساعدك خدمات الأعضاء أيضًا على تحديد موعد رحلة لتوصيلك إلى موعدك إذا كنت بحاجة إلى ذلك.

مواعيد الحمل

من الأهمية أن تقومي بزيارات مبكرة ومنتظمة للأطباء. وتعرف باسم زيارات رعاية ما قبل الولادة، والتي تحدث أثناء الحمل. من المهم أيضًا الذهاب إلى زيارات رعاية ما بعد الولادة، والتي تحدث بعد ولادة طفلك. ستفيد هذه الزيارات أنت وطفلك. تأكدي من متابعة جميع زياراتك المجدولة قبل الولادة وبعد الولادة، حتى لو شعرت بأنك بحالة جيدة.

يمكن أن تساعدك رعاية ما قبل الولادة المنتظمة في الحصول على حمل صحي وطفل بصحة جيدة. حيث تتيح لمقدم الرعاية تحديد أي حالات صحية، ومنع المشاكل قبل حدوثها. لضمان حصولك أنت وطفلك على الرعاية المناسبة والحفاظ على صحتك، من الأفضل أن تحصل على أول زيارة قبل الولادة خلال أول 42 يومًا من الحمل. إذا تعرفت على الحمل بعد أول 42 يومًا، فتأكد من تحديد موعدك قبل الولادة في أسرع وقت ممكن. خلال مواعيد الحمل، سيخبرك مقدم خدمات التوليد/أمراض النساء عندما تحتاجين إلى العودة. إذا حدث شيء ما واحتجت إلى الإلغاء، فتأكد من الاتصال بمقدم الخدمة الخاص بك لإعلامه بذلك. ثم حددي موعدًا جديدًا في أسرع وقت ممكن.

يجب أن تكوني قادرة على الحصول على موعد خلال الأطر الزمنية التالية:

- الثلث الأول من الحمل - الأشهر 1-3، أو الأسابيع 1-12: يجب أن تتم فحصك خلال 14 يومًا تقويميًا من الاتصال بالطبيب
- الثلث الثاني من الحمل - الأشهر 4-6، أو الأسابيع 13-27: يجب أن تتم فحصك في غضون سبعة أيام تقويمية من الاتصال بالطبيب
- الثلث الثالث من الحمل - الأشهر 7-9، أو الأسابيع 28-40: يجب أن تتم فحصك خلال ثلاثة أيام عمل من الاتصال بالطبيب
- يتم الحمل عالي الخطورة بسرعة وفقًا لمتطلبات صحة العضو وفي موعد لا يتجاوز ثلاثة أيام عمل من تحديد المخاطر العالية من قبل Mercy Care أو مقدم رعاية الأمومة، أو على الفور في حالة وجود حالة طارئة

بعد زيارتك الأولى، يكون جدول زيارات الحمل الشائع هو:

- الأسابيع من 4 إلى 28: الزيارة كل أربعة أسابيع على الأقل
- الأسابيع من 29 إلى 36: الزيارة كل أسبوعين على الأقل
- الأسابيع من 37 إلى 40: زيارة كل أسبوع على الأقل

الزيارة الأولى

- خلال زيارتك الأولى، ستخضعين لفحص كامل. يتضمن هذا الفحص التحدث عن تاريخك الصحي وسيجري لك الطبيب فحصًا بدنيًا. ويجري الطبيب أو الممرضة اختبارات دم وبول روتينية. ويقومون أيضًا بالفحص للتأكد من عدم الإصابة بعدوى وبأمراض منقولة جنسيًا.
- إذا كنت تتناولين أي دواء، فأخبر مقدم خدمة التوليد/أمراض النساء أو ممرضة القابلة في زيارتك الأولى. يشمل ذلك أي أدوية تقدم لك من قبل مقدمي خدمات آخرين والأدوية المتاحة دون وصفة طبية، مثل الفيتامينات والمكملات الغذائية.
- يجب عليك أيضًا إخبار مقدم الخدمات إذا كنت تدخين أو تشربين الكحول أو تتعاطين أي أدوية لم يقدمها لك الطبيب. سيساعدكم ذلك على تحديد الموارد التي يمكنهم توفيرها لك والتي يمكن أن تساعد في الحفاظ على سلامتك وسلامة طفلك.

هل أتى المخاض مبكرًا؟

إذا كنت تعتقدين أنك في مرحلة المخاض أو إذا كنت تعتقدين أنك قد تعانين من مشكلة في الحمل، اتصلي بطبيبك على الفور. يجب أن يقابلك طبيبك في غضون ثلاثة أيام عمل من مكالمتك أو على الفور إذا كان الأمر طارئًا. هذه أعراض مهمة يجب الانتباه إليها. اتصلي بطبيبك فورًا إذا ظهرت عليك أي من هذه الأعراض. لا تنتظري حتى زوالها.

- تسرب للماء أو الدم أو إفرازات من المهبل
- ألم منخفض وغير حاد في الظهر
- شعور مشابه لبداية الدورة الشهرية (تشنجات مشابهة للمصاحبة للدورة الشهرية)
- ضغوط في منطقة الحوض (مثل الضغط من قبل الطفل)
- تشنجات في المعدة (قد يصاحبها أو لا يصاحبها إصابة بالإسهال)
- تقلصات منتظمة تستمر لأكثر من ساعة

المخاض

إذا كنتِ في مرحلة المخاض، وكنتِ بحاجة لوسيلة نقل إلى المستشفى، فاتصلي بالرقم 911.

رعاية ما بعد الولادة وزيارات ما بعد الولادة

بعد ولادة طفلك، من المهم زيارة طبيب التوليد/أمراض النساء في زيارة ما بعد الولادة. يجب أن تذهبي إلى زيارة ما بعد الولادة في غضون 1-12 أسبوعاً (أو في غضون 84 يوماً) بعد ولادة طفلك. أحياناً قد يرغب مقدم الخدمات في رؤيتك أكثر من مرة خلال هذا الوقت للتأكد من أنكِ تتعافين جيداً. سيناقشون أيضاً عواطفك ومشاعرك ويجيبون على أي من أسئلتك. في هذه الزيارة، يمكنكِ أيضاً مناقشة خيارات وخدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة (بما في ذلك وسائل منع الحمل طويلة المفعول والقبالة للعكس بعد الولادة مباشرة). يمكنكِ حينها تحديد الطريقة الأمثل لاحتياجاتك حتى تكونين جاهزة للحمل مرة أخرى.

استمعي إلى جسدك. في بعض الأحيان، قد تحدث مضاعفات بعد ولادة الطفل. إذا واجهتِ أيًا من هذه العلامات التحذيرية، فيجب عليكِ الاتصال بطبيبك على الفور. يمكن أن تحدث هذه الأعراض حتى عام بعد إنجاب طفل. اتصلي بطبيبك إذا واجهتِ أيًا من هذه العلامات والأعراض:

- صداع لا يزول أو يزداد سوءاً بمرور الوقت
- الدوخة أو الإغماء
- أفكار حول إيذاء نفسك أو الطفل
- تغيرات في رؤيتك
- حمى بدرجة حرارة 100.4 فهرنهايت أو أعلى
- ألم في الصدر أو صعوبة في التنفس أو تسارع ضربات القلب
- بشرة شاحبة أو رطبة (تفوح منها رائحة العرق)
- ألم شديد في المعدة، و/أو ألم في الكتف، و/أو الغثيان أو القيء
- نزيف حاد (أكثر من وسادة واحدة في الساعة)
- تورم شديد أو احمرار أو ألم في الساق أو الذراع
- تورم شديد بالقرب من المهبل أو إفرازات ذات رائحة كريهة

إذا شعرتِ أن شيئاً ما ليس على ما يرام، حتى لو لم تكوني متأكدة من خطورته، فاتصلي بطبيبك. تأكدي من إخبارهم أنكِ كنتِ حُبلى في العام الماضي. إذا كنتِ تعانيين من حالة طبية طارئة، فاتصلي بالرقم 911.

اضطرابات المزاج والقلق في الفترة المحيطة بالولادة

هناك العديد من التغيرات التي يمكن أن تحدث في أثناء إنجاب الطفل وبعدها. بعض هذه التغيرات قد تجعل الشخص يشعر بالحزن أو القلق أو الإرهاق أو الارتباك. قد تحتاج هذه الأفكار والمشاعر إلى علاج لتحسن. إذا كانت لديكِ هذه المشاعر واستمرت لفترة طويلة، أو إذا كانت شديدة وتتسبب في مشكلات في القيام بالأنشطة اليومية العادية، فاتصلي بطبيبك على الفور. سوف يكتشفون ما إذا كانت أعراضك ناتجة عن اكتئاب ما قبل الولادة أو اكتئاب ما بعد الولادة أو القلق أو أي شيء آخر.

الاكتئاب هو أكثر من مجرد "الشعور بالإحباط" أو الشعور بـ "الكآبة". ليس بسبب شيء فعلوه أو لم يفعلوه. فهو بمثابة مرض ويحتاج إلى علاج للتعافي منه. تأكدي من مراقبة هذه العلامات التحذيرية أثناء الحمل وبعده. قد تحدث هذه العلامات التحذيرية لمدة تصل إلى عام بعد ولادة الطفل. إذا كنتِ بحاجة إلى التحدث إلى شخص ما لأن لديكِ أفكار مزعجة، فاتصلي بمقدم الخدمات أو الممرضة على الفور. لا تنتظري الحصول على المساعدة. يمكنكِ أيضاً الحصول على المساعدة من مقدم خدمات الصحة السلوكية. لا تحتاجين إلى إحالة من الطبيب لزيارتهم.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الحصول على خدمات الصحة السلوكية، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711). للإبلاغ عن جميع حالات الطوارئ، اتصل بالرقم 911.

الخطوط الساخنة للصحة العقلية

- الخط الساخن الدولي لدعم ما بعد الولادة في (Arizona's Postpartum Support International Warmline): 1-833-TLC-MAMA (1-833-852-6262)
- خط الأزمات في ولاية Arizona: 1-844-534-HOPE (4673) (الإنجليزية/الإسبانية)
- الخط الساخن للصحة النفسية للأم: 1-833-9 HELP4MOMS (1-833-943-5746)
- الخط الوطني للتعامل مع حالات الانتحار والأزمات (National Suicide and Crisis Lifeline): 988
- الخط الساخن للخدمات الدولية لدعم ما بعد الولادة (Postpartum Support International Warmline): الإنجليزية 1-800-944-4773 أو الإسبانية 971-203-7773

نصائح الحمل الصحي

اختبار فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)/الإيدز (AIDS) واختبار العدوى المنقولة جنسيًا (STI): في الزيارة الأولى قبل الولادة، والثالث الثالث من الحمل وعندما يتم ولادة الطفل، سيتحقق الطبيب أو الممرضة من حالات العدوى (مثل فيروس نقص المناعة البشرية) والأمراض المنقولة جنسيًا (مثل مرض الزهري والكلاميديا). إذا كان الاختبار إيجابيًا لفيروس HIV أو أي عدوى منقولة جنسيًا، فيمكن للطبيب المساعدة في خدمات العلاج والاستشارة مجانًا. كلما تم تشخيصها وعلاجها بشكل أسرع، كانت الأدوية تعمل بشكل أفضل. يمكن أن يساعد العلاج المبكر في منع انتقال هذه العدوى إلى الطفل. يمكن أن يساعد توفير الأدوية في وقت مبكر الأطفال المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية على العيش حياة أطول وأكثر صحة.

رعاية الأسنان في أثناء الحمل: من المهم العناية بأسنانك ولثتك في أثناء الحمل حتى لا تصابي بعدوى. يمكن أن يتسبب تسوس الأسنان (التجاويف) أو الالتهابات في الفم في انتقال البكتيريا السيئة عبر دمك ويمكن أن ينتقل إلى جنينك. هذا يعني أن صحة فمك يمكن أن تؤثر في صحة الجنين مباشرة. يمكن أن تتسبب التهابات الأسنان في ولادة الطفل مبكرًا وبوزن منخفض عند الولادة. تأكدي من إضافة موعد طبيب أسنان إلى قائمة مهام الحمل. تأكدي من التحدث إلى PCP أو OB حول صحة فمك واحتياجات العناية بأسنانك. قد يرغب PCP أو OB في إرسال إحالة إلى طبيب الأسنان، ومنحهم تصريحًا للعلاج. أخبري طبيب الأسنان بحملك قبل الخضوع للأشعة السينية. يمكنهم إعطائك مئزرًا خاصًا لارتدائها لحمايةك أنت وطفلك.

التغذية والأكل الصحي: عند الحمل، عادة ما تكون زيادة الوزن حوالي 25 إلى 35 رطلاً. إذا أصيبت المرأة بنقص الوزن أو زيادة الوزن في أثناء الحمل، يجب أن يساعدك الطبيب على فهم طرق الوصول إلى وزن صحي والحفاظ عليه. وإليك بعض الأمثلة:

- اشربي 10 أكواب على الأقل من السوائل يوميًا. ثمانية من هذه الأكواب يجب أن تكون ماء.
- تناولي المقبلات والوجبات الصحية. بدلا من تناول ثلاث وجبات كبيرة في اليوم، حاولي تناول خمس أو ست وجبات صغيرة ووجبات خفيفة.
- ابتعدي عن الأطعمة النيئة، مثل الأسماك والمحار والبيض غير المطبوخ جيدًا والجبن الطري والجبن غير المصنوع في الولايات المتحدة والحليب غير المبستر والعصائر غير المبسترة.

النشاط البدني: يجب ألا يتوقف النشاط البدني لأن المرأة حامل، ولكن قد يتعين تغيير نوع النشاط البدني. تحدثي إلى طبيبك حول مستوى النشاط البدني الآمن أثناء الحمل.

الحصول على قسط وافر من النوم: في أثناء الحمل، من الشائع أن تشعر بالتعب الشديد وتحتاج إلى مزيد من النوم، لا سيما في الأشهر الثلاثة الأولى من الحمل.

الحد من تدخلات المخاض والولادة: خطة الولادة هي الطريقة التي تشاركون بها ما تريدين لولادة طفلك. تسهل الخطة على مقدم الخدمات إمكانية دعمك. حاولي أن تكوني مرنة، حيث قد يتغير رأيك بمجرد بدء المخاض. قد ينصحك طبيبك أيضًا ببناءً على ما هو أفضل لكليهما. تخضع خطتك أيضًا لتغطية خططك الصحية، بالإضافة إلى الخيارات المتاحة في المستشفى الذي تلدين فيه. تأكدي من التحدث إلى مقدم الخدمات الخاص بك للتحدث عن خطة الولادة الخاصة بك.

يمكن أن تتضمن خطة الولادة تفاصيل حول:

- غرفة الولادة
- المخاض والولادة
- تخفيف الآلام في أثناء المخاض
- ما يحدث بعد الولادة مباشرة
- رعاية ما بعد الولادة (رعايتك ورعاية الجنين بعد الولادة)

إذا كنتِ مصنفة ضمن المخاطر المنخفضة، فهناك بعض الأشياء التي يمكنك القيام بها والتي قد تفيدكِ في أثناء عملية التسليم:

- رعاية عاطفية فردية، مثل مساعدة الولادة (شخص مدرب على تقديم الدعم في أثناء المخاض)
- تقنيات الاسترخاء، مثل استخدام التدليك وقضاء الوقت في الماء في المخاض المبكر
- التحرك بحرية طوال فترة المخاض
- الدفع في وضع مريح
- الحفاظ على ترطيب جسدكِ
- إشراك العائلة أو الأصدقاء للحصول على الدعم في أثناء عملية الولادة

فصول عن الولادة: يمكن أن تساعد هذه الفصول في الحمل والولادة. وتتوفر هذه المحاضرات دون أي تكلفة على الأعضاء. اسألي الطبيب عن الفصول المتاحة أو اتصل للتسجيل فيها في المستشفى التي سيولد فيها الطفل.

خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة: اسألي الطبيب عن خيارات خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة، مثل LARC (وسائل منع الحمل العكسية طويلة الأمد)، وIPLARC (موانع الحمل طويلة المفعول العكسية بعد الولادة مباشرة). ومن الأمثلة على ذلك IUD وعمليات الزرع. هذه الأنواع من IUD وعمليات الزرع مريحة وفعالة ويمكن أن تساعد في تجنب الحمل غير المقصود. يمكن إجراؤها عادة قبل مغادرتكِ للمستشفى. في حين أن هناك بعض المخاطر، مثل خروج IUD من الرحم، ومرض التهاب الحوض (PID)، وإمكانية الحمل في أثناء استخدامها، فإن هذه المخاطر نادرة جدًا. يعد تلقي وسائل منع الحمل مباشرة بعد الولادة طريقة جيدة للمساعدة في منع الشخص من الحمل مرة أخرى. من الأفضل الانتظار لمدة 18 شهرًا على الأقل بين حالات الحمل. وهذا ما يسمى بالمباعدة بين الولادات. بدون تباعد جيد بين الولادات، من المرجح أن يكون الأطفال منخفضي الوزن عند الولادة أو الولادة في وقت مبكر جدًا.

الوزن المنخفض عند الولادة/الوزن المنخفض جدًا عند الولادة: الزيارات المنتظمة قبل الولادة مهمة جدًا. فالأطفال الذين تقوم أمهاتهم بزيارة الأطباء خلال حملهن يولدون على الأرجح بصحة جيدة، بوزن صحي، ويستوفون مُدَّة الحمل. يعد الذهاب إلى كل موعد لطبيب التوليد/أمراض النساء أحد أفضل الأشياء التي يمكنك القيام بها لمنح الطفل بداية صحية في الحياة.

تحريضات المخاض الاختيارية ومخاطر الولادة القيصرية: يمكن أن يكون تحديد موعد الولادة القيصرية أو تحريض المخاض قبل 39 أسبوعًا دون الحاجة الطبية أمرًا خطيرًا وله مخاطر. الانتظار حتى 39 أسبوعًا على الأقل من الحمل يمنح الطفل الوقت الذي يحتاج إليه للنمو قبل الولادة. لا تزال الأعضاء الرئيسية تنمو خلال ذلك الوقت. في بعض الأحيان تكون هناك حاجة طبيًا إلى التحريض أو الولادة القيصرية. إذا كان الأمر كذلك، فسيقرر الطبيب ما إذا كان هذا هو الحال.

فيتامينات ما قبل الولادة: عند الحمل، سيحتاج الجسم إلى مساعدة إضافية، مثل بعض الفيتامينات وحمض الفوليك (فيتامين ب). يجب تناول حمض الفوليك (الموجود في فيتامينات ما قبل الولادة) قبل وفي أثناء الحمل للمساعدة في منع العيوب الخلقية في الدماغ والحبل الشوكي. تناولي فيتامينات ما قبل الولادة الموصوفة أو الموصى بها من قبل الطبيب. لا تتوقفي عن تناول أي أدوية دون استشارة الطبيب.

السلوكيات الخطيرة: يمكن أن يسبب تدخين السجائر والسجائر الإلكترونية والتبخير الإلكتروني وشرب الكحول وتعاطي المخدرات العديد من المشكلات في أثناء الحمل. الإقلاع عن التدخين يمكن أن يكون صعبًا. تأكدي من استشارة الطبيب أو طلب المساعدة من مركز العلاج المحلي قبل الإقلاع عن التدخين. هناك أيضًا موارد أخرى متاحة للمساعدة، مثل ASHLine. لمزيد من المعلومات، راجعي قسم "موارد المجتمع" المذكور في الجزء الخلفي من هذا الكتيب.

الأدوية الموصوفة واضطرابات تعاطي المخدرات (SUD) خلال الحمل: بعض الأدوية الموصوفة التي يتناولها الأشخاص يوميًا مهمة لصحتهم الجسدية والعاطفية، حتى في أثناء الحمل. غالبًا ما يصف الطبيب المواد الأفيونية بعد الإصابة أو الجراحة للمساعدة

في التخلص من الألم. قد يتسبب تناول المواد الأفيونية في أثناء الحمل في الإصابة بمتلازمة الامتناع عن ممارسة الجنس لدى حديثي الولادة (NAS). يمكن أن يمر الطفل بسحب الدواء بعد الولادة. أخبري الطبيب عن جميع الأدوية التي يتم تناولها، حتى لو وصفها طبيب آخر. من المحتمل أن يُصاب الأطفال المولودون بمتلازمة الانسحاب لدى حديثي الولادة (NAS) بوزن ولادة منخفض ومشاكل في التنفس والتغذية والتشنجات.

مخاطر التعرض للرصاص بالنسبة للأم والطفل: وقد يتسبب التعرض للرصاص خلال الحمل في الإجهاض والولادة قبل الموعد والوزن المنخفض عند الولادة وتأخيرات في النمو. يمكن أن ينتقل التسمم بالرصاص من المرأة الحامل إلى طفلها. قد يبدو الشخص المصاب بالتسمم بالرصاص بصحة جيدة ويشعر بدون علامات المرض، لكنه لا يزال بحاجة إلى العلاج. تحدثي إلى الطبيب حول إجراء فحص دم بسيط يستخدم للكشف عن التسمم بالرصاص.

متلازمة موت الرضع المفاجئ (SIDS)/موت الرضع المفاجئ غير المتوقع (SUID): SIDS/SUID هي الموت المفاجئ وغير المفسر لرضيع. الأطفال الذين يجلسون على ظهورهم للنوم لديهم فرصة أقل للوفاة من SIDS/SUID. أمان ذلك عن طريق وضع الطفل في النوم على سطح صلب. بعض الطرق الأخرى لممارسة النوم الآمن هي عدم استخدام البطانيات الرقيقة أو الوسائد أو دمي الحيوانات المحشوة أو أحواض المياه أو جلود الغنم أو غيرها من الفراش الناعم في سرير الأطفال.

الرضاعة الطبيعية: الرضاعة الطبيعية هي أفضل مصدر للغذاء الذي يمكن أن يحصل عليه الطفل خلال الأشهر الستة إلى السنة الأولى من عمره. يمكن أن تساعد الرضاعة الطبيعية في توفير الدعم المناعي للطفل. يتم إرسال حزمة التثقيف الخاصة بالرضاعة الطبيعية إلى الأعضاء بمجرد أن تعلم Mercy Care أن العضو حامل. توفر العبوة معلومات، مثل متى وأين تحصل على المساعدة، وأهمية الرضاعة الطبيعية، وكيفية البدء، والآثار التي يمكن أن تحدثها الأدوية على الرضاعة الطبيعية ومتى تعود إلى العمل أو المدرسة. **تتوفر مضخات الثدي مجانًا. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الحصول على مضخة الثدي، فيرجى الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care.**

النساء والرضع والأطفال (WIC): WIC هو برنامج يوفر الطعام والتثقيف بشأن الرضاعة الطبيعية ومعلومات حول الأكل الصحي واستشارات الأقران. ثبت أن WIC يحسن وزن الولادة ويقلل من الولادات المبكرة ويحسن وزن الأطفال عند الولادة. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "الموارد المجتمعية" في الجانب الخلفي من هذا الكتيب أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

الموارد المجتمعية: هناك خدمات متاحة للمساعدة في دعم الحمل الصحي وطفل بصحة جيدة. هناك برامج، مثل النساء والرضع والأطفال (WIC)، وبرامج الزيارات المنزلية للعائلات القوية من الألف إلى الياء، والخط الساخن للرضاعة الطبيعية التابع لإدارة الخدمات الصحية في Arizona (ADHS)، وخط المساعدة لبرنامج الولادة حتى خمسة وطفل صعب الإرضاء، وخط مساعدة المدخنين في Arizona (ASHLine)، وEarly Head Start / Head Start، ولقاحات الأطفال (VFC)، والمزيد. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "الموارد المجتمعية" في الجانب الخلفي من هذا الكتيب أو اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

اختبار فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)

فيروس نقص المناعة البشرية هو الفيروس المسبب لمرض الإيدز. اختبار فيروس HIV الخاص والطوعي متاح لجميع الأعضاء. يمكنك إجراء الاختبار في PCP أو في عيادة التوليد/أمراض النساء. لا توجد تكلفة للاختبار والعلاج. كلما تم تشخيص فيروس نقص المناعة البشرية وعلاجه بشكل أسرع، كانت الأدوية تعمل بشكل أفضل. يمكنك التحدث إلى PCP أو طبيب OB-GYN لإجراء الاختبار وحول نتائجك. يمكن لطبيبك أيضًا مساعدتك في تلقي العلاج والاستشارة. الاستشارة متاحة للأعضاء الذين ثبتت إصابتهم.

خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة

تتم إدارة خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة من قبل Aetna Medicaid Administrators, LLC. وهي مشمولة في التغطية مجانًا. وتتوفر خدمات ولوازم تنظيم الأسرة للأفراد في سن الإنجاب، بغض النظر عن نوع الجنس، الذين يختارون طوعًا تأخير الحمل أو منعه. لسبب الحاجة للحصول على إحالة قبل اختيار مقدم خدمة تنظيم الأسرة. يمكن للأعضاء اختيار الحصول على خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة من أي مقدم خدمات مناسب، سواء كانوا ضمن شبكة مقدمي الرعاية الخاصة بـ Mercy Care أم لا. من المهم الالتزام بهذه المواعيد لمساعدة مقدم الخدمات على تحديد الحالات الصحية ومنع حدوث المشكلات قبل حدوثها.

غالبًا ما تتم مناقشة خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة خلال زيارة EPSDT أو زيارة العافية أو زيارة العافية للمرأة ويجب أن تكون المناقشات مناسبة للعمر. خلال هذه الزيارات، يجب على مقدمي الخدمات تزويدك بمعلومات دقيقة وتثقيفك وإسداء المشورة بما يسمح لك باتخاذ قرار مستنير بشأن طرق تنظيم الأسرة المحددة المتاحة لك. للمساعدة في تقديم معلومات إضافية. سنرسل لك أيضًا بعض المعلومات التعليمية حول خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة المتاحة لك. تشمل خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة المغطاة المتوفرة لك الخدمات الطبية والجراحية والمختبرية والتصوير والأدوية وأجهزة منع الحمل. تم سرد أمثلة على الخدمات المغطاة أدناه للرجوع إليها.

تحدث إلى مقدم الرعاية الصحية حول خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة المتاحة، والتي تشمل:

- التثقيف الطبيعي لتنظيم الأسرة أو الإحالة إلى متخصص صحي مؤهل
- الاستشارة فيما يخص وسائل منع الحمل
- وسائل منع الحمل الفموية الطارئة في غضون 72 ساعة بعد الجماع غير المحمي (الميفيبريستون، المعروف أيضًا باسم Mifeprex أو RU-486، لا يندرج ضمن هذه الفئة)
- وسائل منع الحمل العكسية طويلة الأمد (LARC)
- منع الحمل طويل المفعول العكسي بعد الولادة مباشرة (IPLARC)
- أدوية منع الحمل القابلة للحقن
- وسائل راحة لمنع الحمل (IUDs)
- وسائل منع الحمل القابلة للزرع تحت الجلد (تُزرع تحت الجلد)
- حبوب تحديد النسل
- حلقات مهبلية
- رغوات وتحميلات
- الواقيات الذكورية
- العوازل الأنثوية
- تعقيم الذكور والإناث (يلزم أن يكون الأعضاء 21 عامًا أو أكبر لربط البوق واستئصال الأسهر)
- التعقيم القنوي بالمنظار/قطع القناة الدافقة. (هذا ليس فعالاً على الفور. خلال الأشهر الثلاثة الأولى، يجب عليك الاستمرار في استخدام شكل آخر من أشكال تحديد النسل لمنع الحمل). في نهاية ثلاثة أشهر، من المتوقع إجراء مخطط الرحم / تعداد الحيوانات المنوية للتأكد من أن العضو معقم. لا تتم تغطية الأعضاء الأقل من 21 عامًا إلا إذا كانوا يستوفون معايير طبية محددة وهناك مستندات تثبت الموافقة المستنيرة.
- اختبار الأمراض المنقولة جنسيًا (STI) بغض النظر عن الجنس. ويشمل ذلك الاستشارة والعلاج إذا كانت النتائج إيجابية.
- اختبار الحمل
- الفحوصات الطبية والمختبرية، والتصوير، بما في ذلك الأشعة السينية والموجات فوق الصوتية المتعلقة بتنظيم الأسرة.
- معالجة المضاعفات الناتجة من استخدام وسائل منع الحمل، بما في ذلك المعالجة الطارئة
- أدوية الحالات الطبية المرتبطة بتنظيم الأسرة أو الحالات الطبية الأخرى.

الخدمات التالية **ليست** خدمات تنظيم أسرة مغطاة:

- خدمات العقم، بما في ذلك الاختبار التشخيصي، معالجة أو عكس العقم الجراحي.
- استشارات إجهاض الحمل.
- إنهاء الحمل.
- عمليات استئصال الرحم بغرض التعقيم.

وسائل منع الحمل طويلة المفعول

وسائل منع الحمل طويلة المفعول العكسية (LARC) وموانع الحمل طويلة المفعول العكسية بعد الولادة مباشرة (IPLARC) مريحة وفعالة، ويمكن أن تساعد الأشخاص على تجنب الحمل غير المقصود. ومن الأمثلة على ذلك IUD وعمليات الزرع. في حين أن هناك بعض المخاطر، مثل خروج IUD من الرحم، ومرض التهاب الحوض (PID)، وإمكانية الحمل في أثناء استخدامها، فإن هذه المخاطر نادرة جدًا.

التداخل (تباعد الولادات)

إذا كنتِ حاملًا أو إذا أنجبتِ طفلًا للتو، فتحدثي إلى طبيبك حول الحصول على LARC أو IPLARC. عادةً ما يمكن إعطاؤها لك قبل مغادرتك للمستشفى. يعد تلقي وسائل منع الحمل مباشرة بعد الولادة طريقة جيدة للمساعدة في منعك من الحمل على الفور. إن

قضاء بعض الوقت بين حالات الحمل مفيد لك ولطفلك. من الأفضل الانتظار لمدة 18 شهرًا على الأقل بين حالات الحمل. وهذا ما يسمى المباشرة بين الولادات. بدون تباعد جيد بين الولادات، من المرجح أن يكون الأطفال منخفضي الوزن عند الولادة أو الولادة في وقت مبكرًا جدًا.

تذكيرات هامة حول تنظيم الأسرة والجنس الآمن

الامتناع عن ممارسة الجنس هو أفضل طريقة لتجنب الالتهابات والحمل. هناك طريقة أخرى لمنع المرأة من الحمل وهي استخدام وسائل منع الحمل. قد تكون هناك حاجة للفحوصات البدنية والفحوصات المخبرية قبل البدء في تحديد النسل. قد تكون هناك حاجة أيضًا لإجراء فحوصات مجدولة بانتظام. قد تساعد وسائل منع الحمل، مثل الرغوة القاتلة للحيوانات المنوية أو الهلام أو التحاميل أو الكريمات في منع الحمل، لكنها لا تحمي الشخص من الأمراض التي يمكن أن يصاب بها من ممارسة الجنس. قد يمنع الواقي الذكري بعض الأمراض التي يمكن أن يصاب بها الناس عن طريق ممارسة الجنس. إذا كنت نشطة جنسيًا، فتأكد من حماية نفسك في أثناء ممارسة الجنس وإجراء اختبار الأمراض المنقولة جنسيًا (STI) بانتظام.

موعد تنظيم الأسرة الخاص بك

- يمكنك طلب خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة دون موافقة PCP الخاص بك من خلال القيام بما يلي:
1. تحديد موعد لك لدى مقدم الخدمات. يمكن أن يكون مقدم الخدمات أي مقدم خدمات طبية، مثل طبيب الرعاية الأولية والممرضة الممارسة وما إلى ذلك. يمكن أن يكون مقدم الخدمات في شبكة Mercy Care، ولكن ليس من الضروري أن يكون كذلك. لا تحتاجين إلى إحالة للحصول على خدمات تنظيم الأسرة.
 2. وعند تحديد الموعد، فأخبري المكتب بأنك تريد الاستفسار عن الحصول على خدمات و/أو مستلزمات تنظيم الأسرة.
 3. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل، فيجب عليك الاتصال بخدمات الأعضاء قبل ثلاثة أيام من موعدك.
 4. الالتزام بالموعد. أظهري لمقدم الخدمة بطاقة هوية العضو في Mercy Care.
 5. عند الموعد، تحدث عن خياراتك المتاحة لخدمات أو مستلزمات تنظيم الأسرة.
 6. لن يتم حسابك على الزبارة ولا يتعين عليك دفع مبلغ المشاركة في السداد. إذا طلب منك دفع مبلغ المشاركة في السداد أو تم إصدار فاتورة لك مقابل الزيارة، فاتصلي بخدمات الأعضاء.
 7. سيخبرك مقدم الخدمات الخاص بك بكيفية الحصول على الإمدادات التي تحتاجين إليها. اتبع التعليمات للحصول عليها واستخدامها.

المساعدة في تحديد المواعيد أو وسائل النقل

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تحديد موعد لزيارة تنظيم الأسرة، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). يمكن أن تساعدك خدمات الأعضاء أيضًا على تحديد موعد رحلة لتوصيلك إلى موعدك إذا كنت بحاجة إلى ذلك.

حالات إجهاض الحمل الضرورية طبيًا

إنهاء الحمل هي خدمة مغطاة من قبل AHCCCS فقط في حالات خاصة. يغطي نظام AHCCCS إنهاء الحمل في حالة وجود أي من المعايير التالية:

1. معاناة الحامل من اضطراب جسدي أو إصابة جسدية أو مرض جسدي يشتمل على حالة جسدية تعرض الحياة للخطر تحدث بسبب أو نتيجة للحمل نفسه، والتي قد تضع حياة الحامل في خطر التعرض للوفاة، بشهادة الطبيب، ما لم يتم إنهاء الحمل.
2. الحمل نتيجة لزنا المحارم.
3. الحمل نتيجة لاغتصاب.
4. إجهاض الحمل هو ضروري طبيًا بالنسبة للحكم الطبي لطبيب مجاز، الذي يشهد بأن متابعة الحمل قد يتوقع بشكل معقول أنه سيسبب مشكلة بدنية أو صحية سلوكية خطيرة للمرأة الحامل عبر:
 - a. التسبب بمشكلة بدنية أو صحية سلوكية خطيرة للمرأة الحامل.
 - b. إعاقة وظيفة بدنية للعضو الحامل بشكل خطير.
 - c. التسبب باختلال أداء عضو أو جزء بدني للعضو الحامل.
 - d. تفاقم مشكلة صحية للمرأة الحامل.
 - e. منع المرأة الحامل من الحصول على علاج لمشكلة صحية.

خدمات الأسنان للأعضاء الأقل من 21 عامًا

يمكن أن يحدث تسوس الأسنان في أي عمر، بما في ذلك الأسنان اللبنية، لذلك من المهم بدء رعاية الأسنان في سن مبكر والاستمرار بانتظام. تتم تغطية زيارتين روتينيتين وقائية للأسنان، والتي تتضمن تنظيفين للأسنان وعلاجين بالفلوريد، سنويًا من قبل طبيب الأسنان. تساعد هذه الزيارات على ضمان الصحة طويلة المدى للأسنان الطفل ولثته وصحته العامة. يتعين إجراء الزيارات إلى طبيب الأسنان خلال ستة أشهر ويوم من الزيارة السابقة. يجب أن يحصل طفلك على أول زيارة لطب الأسنان في عمر عام واحد أو عند بزوغ السن الأول. تعرف هذه الزيارة الأولى باسم فحص صحة الأسنان، كما أنها تساعد في إنشاء دار أسنان للرعاية المستقبلية. لا يحتاج الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا إلى إحالة لرعاية الأسنان ولا توجد دفعات مشتركة أو رسوم أخرى لخدمات طب الأسنان المغطاة ورعاية الأسنان الوقائية الروتينية.

يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا تلقي خدمات طب الأسنان الطارئة والوقائية والعلاجية. قد يكون لبعض هذه الخدمات قيود عمرية وقيود وقد تتطلب إذنًا مسبقًا. فيما يلي أمثلة لبعض خدمات طب الأسنان المغطاة للأعضاء الأقل من 21 عامًا:

- خدمات طب الأسنان الطارئة التي تشمل علاج الألم والعدوى والتورم و/أو الإصابة واقتلاع أو استعادة الأسنان الأولية التي تظهر عليها أعراض والتخدير عندما يحتاج العضو إلى ذلك.
- الزيارات والخدمات الوقائية للأسنان، مثل الفلورايد والأشعة السينية وأغشية بانوركس وتنظيف الأسنان ومانعات التسرب للأسنان وأدوات الحفاظ على المساحة.
- تشمل خدمات طب الأسنان العلاجية (مع القيود والموافقات المطلوبة) خدمات، مثل التنظيف العميق وقنوات الجذر والتيجان وعلاج تسوس الأسنان الدائمة والأطراف الاصطناعية للأسنان وتقويم الأسنان. تتم تغطية الدعامات فقط إذا وضع PCP وطبيب الأسنان خطة علاج ووجدوا أنها ضرورية من الناحية الطبية. لا يتم تغطية الدعامات لأسباب تجميلية.

يتلقى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا أيضًا فحوصات صحة الفم وإحالات الأسنان وعلاجات ورنيش الفلورايد من خلال PCP خلال زيارات EPSDT. راجع قسم خدمات EPSDT للحصول على التفاصيل.

دار الأسنان للأعضاء الأقل من 21 عامًا

تخصص Mercy Care جميع الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا في "دار رعاية الأسنان" عند التسجيل. دار رعاية الأسنان هي المكان الذي تعمل فيه أنت وطبيب الأسنان معًا لتلبية احتياجاتك الصحية على أفضل وجه. إن امتلاك دار الأسنان يبني الثقة بينك وبين طبيب الأسنان. إنه مكان يمكنك أنت أو طفلك الحصول فيه على رعاية منتظمة ومستمرة - وليس مجرد مكان تذهب إليه عندما تكون هناك مشكلة في الأسنان. وقد يكون "دار الأسنان" عيادة أو منشأة بحيث يتم تقديم جميع خدمات الأسنان في مكان واحد. يجب أن يوفر لك دار رعاية الأسنان أيضًا التنقيف حول الرعاية الصحية المناسبة للفم، والاستشارات الغذائية، والمعلومات حول أمراض الأسنان، بالإضافة إلى توفير الإحالات إلى أخصائيي الأسنان عندما لا يمكن تقديم الرعاية مباشرة داخل دار الأسنان. يمكنك اختيار أو تغيير مقدم رعاية الأسنان المخصص لك في أي وقت. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو كانت لديك أسئلة حول دار الأسنان المخصصة لك، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء. يمكنهم مساعدتك في ما يلي:

- البحث عن اسم دار رعاية الأسنان وعنوانه ورقم هاتفه.
- تغيير مقدم خدمة طب الأسنان المنزلي.
- مساعدتك في العثور على مقدم رعاية أسنان منزلي مختلف من داخل الشبكة.
- مساعدتك في تحديد مواعيد طب الأسنان.
- تجهيز وسيلة نقل إلى الموعد أو منه.

مزايا طب الأسنان الطارئة بقيمة \$1,000 للأعضاء بعمر 21 عامًا أو أكبر

لا تتم تغطية خدمات الأسنان الروتينية للأعضاء بسن 21 عامًا أو أكبر. وتشتمل خدمات الأسنان المغطاة على فحص الفم و/أو الأشعة السينية و/أو العناية بكسور الفك أو الفم، و/أو التخدير ومسكنات الألم و/أو المضادات الحيوية. ولا تتم تغطية تشخيص وعلاج خلل وظيفي للمفصل الصدغي الفكي (TMJ) إلا لتقليل الإصابة. وهناك استثناءات لقيود الخدمة هذه؛ يتم أيضًا تغطية بعض خدمات ما قبل الزرع، والقلع الوقائي للأسنان استعدادًا للعلاج الإشعاعي لسرطان الفك أو الرقبة أو الرأس، وعمليات التنظيف للأعضاء الموجودين في المستشفى للمرضى الداخليين الذين يتم وضعهم على جهاز التنفس الصناعي.

* لا ينطبق حد الأسنان هذا على الأعضاء الهنود الأمريكيين/مواطني ألاسكا (AI/AN) عند الحصول على خدمات الأسنان في مرفق الخدمات الصحية للهنود أو مرفق Tribal 638 (IHS/638)

* يتمتع أفراد القبائل الحاصلون على تصنيف مرض عقلي خطير (SMI) والمسجلين في Mercy Care بمزايا أسنان معززة تغطي خدمات طب الأسنان الروتينية بالإضافة إلى مزايا طب الأسنان الطارئة.

خدمات الأسنان لأعضاء DD/ALTCS بعمر 21 عامًا أو أكبر

قد يتلقى أعضاء DD/ALTCS الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر مزايا طب الأسنان الضرورية طبياً، بما في ذلك أطقم الأسنان، حتى \$1,000 لكل سنة تعاقد (من 1 أكتوبر إلى 30 سبتمبر).

بالنسبة لأعضاء DD البالغين من العمر 21 عامًا أو أكبر والذين يعيشون في منشآت الرعاية المتوسطة (ICF)، لا يوجد حد أقصى سنوي بالدولار لخدمات طب الأسنان المغطاة.

* لا ينطبق حد الأسنان هذا على الأعضاء الهنود الأمريكيين/مواطني ألاسكا (AI/AN) عند الحصول على خدمات الأسنان في مرفق الخدمات الصحية للهنود أو مرفق Tribal 638 (IHS/638).

موفرو خدمات الأسنان

يجب تقديم جميع خدمات طب الأسنان من قبل مقدم خدمات متعاقد مع Mercy Care. قد تحتاج إلى موافقة للحصول على بعض خدمات طب الأسنان. وهذا يُطلق عليه التصريح المسبق. إذا كنت بحاجة إلى موافقة على خدمة ما، فسيقوم مقدم الخدمات المتعاقد بإرسال الطلب. يمكنك اختيار أو تغيير مقدم رعاية الأسنان المخصص لك في أي وقت.

للعثور على مقدم رعاية أسنان، يمكنك زيارة mercycareaz.org وتحديد "العثور على مقدم رعاية أو صيدلية" (Find a provider or pharmacy) في الجزء العلوي الأيمن من الشاشة. ثم قم بالتمرير لأسفل إلى "البحث عن رعاية محلية" (Find local care) تحت هذا يوجد رابط "البحث عن طبيب أسنان" (Find a dentist). إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على مقدم رعاية أسنان، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879.

تحديد مواعيد طب الأسنان أو تغييرها أو إلغاؤها

إذا كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة لتحديد موعد أو إذا احتجت إلى وسيلة نقل إلى الموعد، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711). إذا كنت بحاجة إلى تغيير أو إلغاء موعد طب الأسنان الخاص بك أو موعد أسنان طفلك، فاتصل بمقدم رعاية الأسنان قبل 24-48 ساعة.

الزيارات الطارئة للأسنان أو الهاتف أو الفيديو

يمكن لأعضاء Mercy Care الوصول إلى طبيب أسنان على مدار 24 ساعة، طوال سبعة أيام في الأسبوع، على مدار العام. يمكنك التحدث إلى طبيب الأسنان عبر الهاتف أو الفيديو على جهازك الذكي عندما تحتاج إلى رعاية أسنان طارئة. يمكن أن تكون حالة الأسنان الطارئة عبارة عن كسر أو كسر في الأسنان أو ألم في الأسنان أو تورم في الوجه أو نزيف. يمكنك البحث عن مقدم رعاية أسنان طارئ باستخدام دليل "البحث عن مقدم خدمات" (Find a Provider) على mercycareaz.org. يمكنك أيضًا الاتصال بطبيب الأسنان الحالي لمعرفة ما إذا كان يقدم خدمات طب الأسنان الطارئة.

طب الأسنان عن بعد

تتوفر خدمات طب الأسنان عن بعد لأعضاء Mercy Care الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. تتوفر خدمات محدودة ولا يمكن أن تحل محل فحص الأسنان الدوري أو الكامل. استشر طبيب الأسنان الخاص بك حول خدمات طب الأسنان عن بعد التي يقدمها. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care للحصول على المساعدة. وهي متوفرة على 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711) بين الساعة 7 صباحًا والساعة 6 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

توفر Mercy Care التنسيق للمساعدة في حالة مزمنة كجزء اختياري من مزاياك المنتظمة. يتم توفيرها مجانًا. إذا اخترت المشاركة، فقد تتلقى معلومات بالبريد حول حالتك. قد يعمل أحد مديري الرعاية لدينا معك ومع طبيبك لتزويدك بمزيد من المعلومات حول ما تعنيه حالتك في حياتك اليومية. وستتلقى أيضًا الأسماء وأرقام الاتصال الخاصة بالموارد الموجودة في مجتمعك والتي يمكنها مساعدتك في إدارة مرضك. يمكن لمدير الرعاية العمل معك لوضع خطة رعاية لمساعدتك على تحقيق هدفك في الشعور بالتحسن. يمكنه مساعدتك أيضًا في أمور، مثل فهم الرعاية الطارئة بعد الإقامة في المستشفى والإقلاع عن التبغ.

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات، أو للانضمام إلى أحد هذه البرامج، فاتصل بخدمات الأعضاء. وهي متوفرة على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711) بين الساعة 7 صباحًا والساعة 6 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711). وإلا، لترك رسالة لفريق إدارة الرعاية، اتصل على **602-453-8391** وسيرد شخص ما على مكالمتك في يوم العمل التالي.

خدمات إدارة الرعاية لذوي الاحتياجات الصحية الخاصة

يوجد لدى خطة Mercy Care العديد من البرامج الصحية لمساعدة الأعضاء من ذوي الاحتياجات الصحية الخاصة. على سبيل المثال، لدينا برامج لإدارة الحالات للأعضاء المصابين بالتوحد وHIV/AIDS ومتلازمة الامتناع عن ممارسة الجنس عند الولادة الحديثة (NAS) وعمليات الزرع والحالات المزمنة الأخرى. قد يتواصل مديرو الرعاية لتنسيق الرعاية للأعضاء الذين يعانون من حالات صحية سلوكية أو مشكلات في النمو أو حمل شديد الخطورة أو أمراض خطيرة أخرى.

يمكن لموظفي Mercy Care المساعدة في إدارة رعايتك الصحية من خلال العمل معك ومع مجتمعك والوكالات على مستوى الولاية والمدارس وطبيبك.

خدمات الصيدليات

للتعرف على تحديثات إدارة الصيدليات لدينا، تفضل بزيارة الروابط أدناه. يمكنك معرفة الأدوية المغطاة وأي شيء يتعين عليك فعله للحصول عليها. يمكنك معرفة ما يحتاج طبيبك إلى فعله إذا كنت بحاجة إلى دواء غير مغطى. يمكنك التعرف على متى يمكنك الحصول على دواء جنيس بدلا من علامة تجارية ذات اسم. يمكنك التعرف على عملية تجربة أدوية أخرى بدلا من دواء اختاره مقدم الخدمات. يعرف هذا أيضًا باسم بروتوكولات التبادل العلاجي والعلاج التدريجي. يمكنك أيضًا التعرف على أي قيود وحصص وتحديثات كتيب الوصفات ومدفوعات المشاركة في المدفوعات والمزيد.

- أعضاء ACC-RBHA: mercycar.es/a-pharmacy
- أعضاء ACC-RBHA الذين يحملون تسمية SMI: mercycar.es/r-pharmacy
- أعضاء DD: mercycar.es/d-pharmacy

الوصفات الطبية

إذا كنت بحاجة إلى دواء، فسيختار طبيبك واحدًا من قائمة الأدوية المغطاة في Mercy Care (يطلق عليها كتيب الوصفات) ويكتب لك وصفة طبية. تتم مراجعة قائمة الأدوية المغطاة الخاصة بـ Mercy Care وتحديثها بانتظام من قبل الأطباء والصيدالين للتأكد من حصولك على أدوية آمنة وفعالة. إذا أردت الحصول على نسخة من القائمة، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care أو انتقل إلى موقعنا على الإنترنت على mercycareaz.org للاطلاع على أحدث قائمة. تتم تغطية بعض الأدوية المتاحة بدون وصفة طبية (OTC) عندما يكتب لك طبيبك وصفة طبية. اطلب من طبيبك التأكد من وجود الدواء ضمن قائمة الأدوية المغطاة لخطة Mercy Care.

إذا لم يكن الدواء ضمن قائمة الأدوية المغطاة ولا يمكنك تناول أي أدوية أخرى باستثناء الدواء الموصوف، يمكن لطبيبك مطالبة Mercy Care بعمل استثناء. إذا كنت في صيدلية وأخبرتكم الصيدلية أن Mercy Care لن تدفع قيمة دوائك، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. لا تدفع من جيبك الخاص مقابل هذا الدواء. قد لا تتمكن Mercy Care من رد المبلغ لك. بعض الأدوية لديها حدود أو تتطلب من الطبيب الحصول على موافقة من Mercy Care.

قد يتعين عليك دفع جزء من تكلفة الدواء (التسديد التشاركي) وفقاً لأهليتك فيما يخص AHCCCS. يتم توضيح "التسديدات التشاركية" في القسم "التسديدات التشاركية".

إذا كان لديك تأمين آخر (غير Medicare)، فلن تدفع Mercy Care المدفوعات المشتركة إلا إذا كان الدواء مدرجاً أيضاً في قائمة أدوية Mercy Care. يجب على الصيدلية معالجة الوصفات الطبية من خلال Mercy Care. لا تدفع أي دفعات مشتركة بنفسك. قد لا تتمكن Mercy Care من رد المبلغ لك. راجع قسم "الأعضاء مزدوجو الأهلية: الدفع مقابل الأدوية" لمزيد من المعلومات.

الصيدليات

يجب صرف جميع الوصفات الطبية من صيدلية في شبكة Mercy Care. إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصيدلية بعد ساعات العمل، في عطلات نهاية الأسبوع أو العطلات، فإن بعض الصيدليات مفتوحة على مدار 24 ساعة، وطوال 7 أيام في الأسبوع. يمكنك العثور على صيدلية تابعة للشبكة على موقعنا الإلكتروني على mercycareaz.org. أو يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على المساعدة على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

ويمكنك العثور على قائمة بالصيدليات في دليل مقدمي الخدمات لخطة Mercy Care. تفضل بزيارة موقعنا على الويب على mercycareaz.org وحدد "للأعضاء" ضمن Mercy Care أو Complete Care أو إعاقات النمو (Developmental Disabilities). ستري "العثور على صيدلية" (Find a Pharmacy) في الزاوية العلوية اليسرى من الشاشة.

إذا كانت لديك أية أسئلة، أو تواجه مشكلة في صرف وصفة طبية خلال وجودك في الصيدلية، فيرجى التواصل مع Mercy Care. يمكن لخدمات أعضاء Mercy Care مساعدتك في الوصفات الطبية من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 6 مساءً. إذا كانت لديك أسئلة أو مشكلات خارج ساعات عمل Mercy Care، فيمكنك الاتصال بخط الاستشارات التمريضية Mercy Care المتاح على مدار 24 ساعة على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711) وتحديد خيار خط الاستشارات التمريضية. يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711) على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع.

ما الذي تحتاج إلى معرفته حول الوصفة الطبية الخاصة بك

قد يعطيك طبيبك أو طبيب أسنانك وصفة طبية لدواء. تأكد من إخبار طبيبك بأي أدوية تحصل عليها من طبيب آخر أو الأدوية العشبية التي تصرف دون وصفة طبية أو الأدوية العشبية التي تشتريها. قبل أن تترك العيادة، اطرح هذه الأسئلة:

- لماذا أتناول هذا الدواء؟ كيف يفترض أن يساعدني؟
- كيف ينبغي علي تناول الدواء؟ متى؟ لكم يوم علي تناوله؟
- ما هي التأثيرات الجانبية للدواء وما الذي ينبغي عليك القيام به إذا حدثت التأثيرات الجانبية؟
- ماذا سيحدث إذا لم أتناول هذا الدواء؟

اقرأ معلومات الأدوية التي تجلبها من الصيدلية بعناية عندما تصرف وصفتك الطبية. يحتوي على معلومات حول الأشياء التي يجب عليك القيام بها وما لا يجب عليك فعلها. كما سيسرد الآثار الجانبية المحتملة للدواء. إذا كانت لديك أسئلة، فتأكد من سؤال الصيدلي الخاص بك.

الوصفات الطبية الإلكترونية

يمكن للكثير من الأطباء الآن إرسال الوصفات الطبية إلكترونياً ومباشرة إلى الصيدليات. ويمكن لذلك أن يساعد في توفير الوقت ورحلة إضافية لك. عليك سؤال طبيبك لمعرفة ما إذا كانت الوصفات الطبية الإلكترونية تمثل أحد الخيارات بالنسبة لك.

إعادة صرف الأدوية

إذا كنت تعيش في دار رعاية المسنين أو منشأة جماعية أو مرفق رعاية دائمة، فسيقوم الموظفون بإدارة أدويةك نيابة عنك وإعادة صرف أدويةك.

يخبرك الملقق الموجود على زجاجة الدواء بعدد عمليات إعادة الصرف التي طلبها طبيبك لك. إذا طلب طبيبك عمليات إعادة الصرف، فلا يحق لك إلا الحصول على إعادة صرف لمرة واحدة لكل وصفة طبية. تغطي Mercy Care إمداداً يصل إلى 30 يوماً للأدوية. إذا كان الدواء لمرض مزمن، فقد تغطي Mercy Care إمداداً يصل إلى 90 يوماً. ولكن إذا حصلت على خدمات غير محددة في 19/Title 21، فيمكنك فقط الحصول على إمداد لمدة 30 يوماً من الأدوية - حتى بالنسبة للأمراض المزمنة.

إذا لم يطلب طبيبك إعادة الصرف لك، فتأكد من الاتصال بالعيادة قبل خمسة أيام على الأقل من نفاد الدواء لطلب إعادة صرفه. قد يرغب طبيبك في رؤيتك قبل أن يمنحك إعادة الصرف.

لوازم اختبار مرض السكري

إذا كنت تعاني من السكري، فإن Mercy Care تغطي بعض مقاييس وشرائط اختبار جلوكوز الدم. انظر قائمة أدوية Mercy Care لمعرفة أجهزة القياس وشرائط الاختبار المغطاة. إذا كنت بحاجة لمقياس وشرائط اختبار، فاطلب من طبيبك كتابة وصفة طبية لك. يمكنك الحصول على المقياس وشرائط الاختبار من صيدلية مدرجة ضمن دليل مقدمي الرعاية لخطة Mercy Care.

طلب الوصفات الطبية عبر البريد

إذا كنت تتناول دواءً لعلاج حالة صحية متواصلة، فيمكنك أن تطلب إرسال أدويةك بالبريد إليك. تعمل Mercy Care مع صيدلية لتقديم لك هذه الخدمة. ويمكنك الحصول على خدمة الوصفات الطبية من خلال الطلب عبر البريد دون أي تكلفة.

إذا اخترت الحصول على هذه الخدمة، فسيأتي دواءك إلى منزلك مباشرة. يمكنك جدولة تعبئات أدويةك والاتصال بالصيدلية إذا كان لديك أسئلة. فيما يلي بعض الميزات الأخرى للتوصيل إلى المنزل:

- يقوم الصيادلة بفحص كل طلبية من للتأكد من سلامتها
- يمكنك طلب التعبئة بالبريد، الهاتف، أو عبر الإنترنت، أو يمكنك التسجيل للحصول على تعبئات تلقائية
- يمكنك التحدث مع الصيادلة عبر الهاتف في أي وقت على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع

لطلب نموذج طلب إعادة تعبئة الطلب عبر البريد، اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

يمكنك أيضًا التسجيل عبر الإنترنت باستخدام CVS Caremark على www.caremark.com/wps/portal/REGISTER_ONLINE بعد إتمام عملية التسجيل، يمكنك المطالبة بإعادة صرف وتحديث وصفة أدويةك ومتابعة حالة طلبك.

خدمات الصيدليات المتخصصة

تتضمن بعض الحالات التي تتطلب أدوية متخصصة ما يلي:

- السرطان
- نقص المناعة
- التصلب المتعدد
- التهاب المفصل الروماتويدي

إذا كانت لديك وصفة طبية لدواء متخصص، صفائه من قبل صيدلية CVS specialty®. في CVS specialty® يمكنك:

- يمكنك التحدث مع الصيدلي على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع
- الاستشارة حول دوائك ومرضك
- الحصول على توصيل الأدوية المتخصصة إلى منزلك أو عيادة الطبيب مجانًا
- يمكنك ترك الوصفة الطبية الخاصة بك وأخذ الأدوية الخاصة بك من أي صيدلية CVS (بما في ذلك تلك الموجودة داخل متاجر Target)

يمكنك الاتصال بالرقم المجاني لصيدلية CVS specialty® على الرقم **1-800-237-2767**، **1-800-863-5488** (TTY). ستساعدك CVS specialty® في صرف الدواء التخصصي الخاص بك.

برنامج واصف الأدوية الحصري

لدى Mercy Care برنامج حصري لوصفي الدواء. يهدف هذا البرنامج إلى دعم الأعضاء الذين يتعاطون أدوية تشكل العادة بشكل أفضل. بكميات كبيرة، يمكن أن تكون الأدوية التي تشكل العادة خطيرة. إذا كان لديك أكثر من طبيب يصفون أدوية لتكوين العادات،

فقد يؤذيك إذا لم يتحدث الأطباء مع بعضهم البعض. قد يتم تسجيلك في برنامج الواصف الحصري إذا كان ما يلي صحيحا بالنسبة لك:

- كنت تبحث عن إعادة التعبئة المبكرة للأدوية التي تشكل العادة.
- كان لديك أربعة أطباء أو أكثر. وقد وصفت أربعة أو أكثر من الأدوية المختلفة التي يمكن أن تكون تشكل عادة; وأن تكون قد قمت بتعبئة الوصفات الطبية للأدوية من أربعة متاجر أدوية أو أكثر خلال فترة زمنية مدتها ثلاثة أشهر.
- تلقيت 12 وصفة طبية أو أكثر من الأدوية التي تشكل العادة خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- قدمت وصفة طبية مزورة أو معدلة إلى متجر الأدوية الخاص بك.
- لقد تم التعرف عليك من خلال مطالبات الوصفات الطبية من الخدمات الصحية الهندية (IHS) عند توفرها.
- تم التعرف عليك من خلال الادعاءات بالإفراط في استخدام أو إساءة استخدام الأدوية التي تشكل العادة بانتظام.
- الألم ليس مشكلة قصيرة المدى.
- لقد تلقيت أكثر من ثلاث زيارات لغرفة الطوارئ (ER) في غضون ستة أشهر بسبب الألم أو الصداع النصفي أو ألم الظهر.
- لقد ذهبت إلى المستشفى لتلقي جرعة زائدة خلال الأشهر الستة الماضية.
- إذا انتهكت عقد الألم أو اتفاقية إدارة الرعاية المتعلقة بمشكلات الألم.
- لقد طلبت إجراء أكثر من ثلاثة تغييرات في PCP خلال العام الماضي.
- الإبلاغ عن متجر الأدوية أو العائلة أو شخص آخر بأنك تدفع نقدًا للحصول على أدوية إضافية.

سيعلمك Mercy Care كتابيًا قبل 30 يومًا من تسجيلك في برنامج الواصف الحصري. عندما تكون مسجلًا في برنامج الواصف الحصري، ستعنيك Mercy Care لطبيب واحد وصيدلية واحدة فقط. سيكون هذا الطبيب مسؤولًا عن وصف الأدوية التي تشكل العادة والإشراف عليها. ستكون هذه الصيدلية هي الصيدلية الوحيدة التي يمكنك صرف هذه الأدوية فيها. ستدفع Mercy Care فقط مقابل الوصفات الطبية للأدوية المشككة للعادة التي يكتبها هذا الطبيب وتصرفها في هذه الصيدلية. ينطبق هذا على الأدوية المكتوبة عند الخروج من غرفة الطوارئ أو المستشفى.

سنعمل أيضًا معك ومع الأطباء الذين يطلبون أدويةك للتأكد من أنك تتناول الأدوية التي تحتاج إليها فقط. سيصبح ذلك ساريًا لمدة 12 شهرًا. سنراجع سجلاتك بعد 12 شهرًا ونخبرك إذا كان البرنامج سيستمر. إذا لم توافق على هذا القرار، يمكنك تقديم طلب كتابي لعقد جلسة استماع عادلة من الولاية. إذا كنت تتلقى حاليًا علاجًا للسرطان أو كنت في رعاية المحتضرين أو تقيم في مرفق تمرير ماهر متخصص لتلقي رعاية الحضانة أو إذا كنت مشتركًا في برنامج Medicare، فلن تخضع لمتطلبات برنامج الواصف الحصري.

عملية الإحالة للحصول على هوية SED

تنطبق عملية تحديد الاضطراب العاطفي الخطير (SED) على الأفراد حتى عمر 18 عامًا. في العام الماضي، سيحتاج الأفراد إلى استيفاء معايير الاضطراب العقلي وإظهار ضعف وظيفي يتعارض بشكل كبير أو يحد من أدائهم في بيئة عائلية أو مدرسة أو عمل أو مجتمع.

1. اعتبارًا من 28 مارس 2025، لكي يكون الطفل أو المراهق الذي يقل عمره عن 18 عامًا مؤهلًا للحصول على هوية SED، يجب أن يكون لديه تشخيص مؤهل وضعف وظيفي ناتج عن التشخيص المؤهل. ستشمل عملية تحديد الهوية الخطوات التالية:
 1. يكمل الطبيب السريري المؤهل تقييمًا شاملاً في موعد لا يتجاوز سبعة (7) أيام عمل بعد تقديم طلب تحديد هوية SED، ما لم يكن هناك تقييم حالي (خلال الأشهر الستة السابقة) يدعم التشخيص المؤهل والضعف الوظيفي.
 2. يكمل الطبيب السريري المؤهل أداة تقييم مستوى نظام استخدام الرعاية للأطفال والمراهقين (CALOCUS) (فقط مستويات الرعاية 2 أو 3 أو 4 أو 5 أو 6 مؤهلة لتكون SED) للإشارة إلى الضعف الوظيفي. ملاحظة: أداة CALOCUS غير مطلوبة للأطفال في عمر 5 سنوات.
 3. يكمل الطبيب المؤهل نموذج طلب تحديد / إزالة الاضطراب العاطفي الخطير (SED) إلى AHCCCS.
 4. ستقوم AHCCCS بتحديث فئة الصحة السلوكية في غضون ثلاثة (3) أيام عمل. سيتواصل مقدم الخدمة/الطبيب السريري المؤهل مع الوصي عند تحديث هوية SED في نظام AHCCCS.

لمزيد من المعلومات حول الحصول على تصنيف SED، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات Solari للالتزامات والإنسانية على الرقم 602-845-3594 أو 1-855-832-2866.

المرض العقلي الخطير (SMI) هو وصف يستخدم في ولاية Arizona للأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم إضافي لأن صحتهم العقلية تؤثر على قدرتهم على العمل. يمكن أن تشمل الخدمات الإضافية المتاحة لأولئك الذين لديهم تصنيف SMI خدمات الإسكان والمساعدة من المدافعين عن حقوق الإنسان وإدارة الحالات والمعاملة المجتمعية الحازمة (ACT) والمزيد. تشخيصات SMI التي تم أخذها في الاعتبار هي:

- الاضطرابات الذهانية
- الاضطرابات ثنائية القطب
- اضطرابات الوسواس القهري
- اضطراب الاكتئاب
- اضطرابات المزاج
- اضطراب القلق
- اضطراب ما بعد الصدمة
- اضطرابات الشخصية
- اضطراب الانفصامي

لكي تكون مؤهلاً للحصول على خدمات SMI، يجب أن يكون الشخص مصاباً بحالة مؤهلة لـ SMI وضعف وظيفي ناتج عن الحالة المؤهلة. يطلب من مقدمي الخدمات فحص الأفراد بحثاً عن SMI محتمل. يجب فحص البالغين الذين يتلقون خدمات الصحة العقلية العامة أو تعاطي المخدرات بانتظام بحثاً عن SMI ويجب فحص الشباب في سن الانتقال (TAY) كجزء من انتقالهم إلى مرحلة البلوغ.

يمكن للأعضاء الذين ليس لديهم PCP الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care لإعداد فحص تحديد SMI. يمكن أيضاً لولي الأمر والممثل القانوني للعضو تقديم الطلب. إذا طلبت المستشفى إجراء تقييم، اعتبرها إحالة عاجلة وسيخرج مقدم الخدمات المتعاقد معه في غضون 24 ساعة لإجراء التقييم.

يجب ألا يقل عمر الأعضاء عن 17 عاماً ونصف حتى يخضعوا لتقييم SMI. يجب إكمال تقييمات SMI في غضون سبعة أيام عمل من طلب إحالة تحديد SMI. ثم يرسل مقدمو الخدمات حزم تقييم SMI الخاصة بهم إلى الكيان المحدد لاتخاذ قرار SMI النهائي. سيتم إرسال إشعار كتابي للأعضاء بقرار التصنيف ضمن SMI في غضون ثلاثة أيام عمل من التقييم الأولي. سيتضمن الإخطار الكتابي معلومات حول حق العضو في تقديم التماس على القرار.

لمزيد من المعلومات حول الحصول على تصنيف SMI، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care. يمكنك أيضاً الاتصال بخدمات Solari للأزمات والإنسانية على الرقم 602-845-3594 أو 1-855-832-2866.

خدمات الصحة السلوكية

يمكن أن تساعدك خدمات الصحة السلوكية في التعامل مع تحديات الصحة العقلية أو العاطفية الشخصية التي قد تؤثر عليك و/أو على عائلتك. قد تشمل هذه التحديات على سبيل المثال لا الحصر الاكتئاب والقلق واضطراب فرط الحركة ونقص الانتباه (ADHD) وتعاطي المخدرات و/أو تعاطي الكحول.

قد يكون PCP قادراً على مساعدتك إذا كنت تعاني حالات صحية عقلية معينة تقع ضمن نطاق ممارسته لعلاج. قد يعطيك أطباء PCP الدواء ويراقبون كيفية عمل الدواء ويطلبون اختبارات مختلفة لتحديد أفضل مسار للعمل لمعالجة حالتك. إذا كنت ترغب في مساعدة PCP في إدارة صحتك السلوكية أو العقلية، فاتصل بـ PCP مباشرة.

لا تحتاج إلى إحالة من PCP للحصول على خدمات الصحة السلوكية. إذا كنت ترغب في الحصول على خدمات الصحة السلوكية، فاتصل بمقدم خدمات الصحة السلوكية مباشرة لتحديد موعد. يمكنك أيضاً الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة في العثور على مقدم خدمات الصحة السلوكية.

- تشتمل خدمات الصحة السلوكية التي قد تكون مؤهلاً للحصول عليها ما يلي:
- إدارة السلوك (رعاية شخصية وتدريب على الرعاية المنزلية/الدعم العائلي ودعم الأقران)
 - خدمات إدارة حالات الصحة السلوكية
 - خدمات الاستشارة (فردية، وعائلية، وجماعية، وزوجية، والتعافي من الصدمات)
 - علاج اضطراب الأكل
 - الرعاية الصحية السلوكية الطارئة (خدمات الأزمات)
 - النقل في حالات الطوارئ وغير الطارئة إلى مواعيد الصحة السلوكية
 - التقييم
 - خدمات مستشفى الأمراض النفسية للمرضى الداخليين
 - علاج مرضى العيادات الخارجية المكثف
 - خدمات مرافق الطب النفسي خارج المستشفى (المرافق شبه الخطرة)
 - خدمات الأشعة والخدمات المختبرية لتشخيص وتنظيم الدواء نفسي التأثير
 - الرعاية الجزئية (برنامج يوم الإشراف واليوم العلاجي واليوم الطبي)
 - إعادة التأهيل النفسي (التدريب على مهارات العيش وتعزيز الصحة وخدمات التوظيف المدعومة)
 - الأدوية النفسية
 - ضبط الدواء نفسي التأثير ومراقبته
 - الرعاية المؤقتة (مع قيود) *بالنسبة لأعضاء DD، قد يكون هذا بالاقتران مع ساعات الراحة من خلال قسم الإعاقات

التمنوية.

- علاج تعاطي المخدرات.
- أدوية اضطراب استخدام المواد الأفيونية (MOUD) لاستخدام الكحول والمواد الأفيونية (مزيج من الأدوية والاستشارات والعلاجات السلوكية).
- علاج تعاطي المخدرات للمقيمين بالمرافق السكني.
- خدمات الوكالة الانتقالية لتعاطي المخدرات في المناطق الريفية.
- رعاية التبني العلاجي (المعروف رسميًا باسم تدريب الرعاية المنزلية لعملاء الرعاية المنزلية).

بالنسبة إلى الأعضاء المسجلين في DDD ALTCS، يتم توفير خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك، بما في ذلك الأعضاء الذين يحملون تصنيف SMI من خلال Mercy Care.



الحصول على خدمات الصحة السلوكية المغطاة للأعضاء الذين يحملون تصنيف SMI

لقد أوجزنا خدمات الصحة السلوكية سابقاً في كتيب الأعضاء هذا. يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية هذه بناءً على ثلاثة أشياء:

- حاجتك.
- تغطية التأمين الخاص بك.
- موافقة مقدم الرعاية الصحية الخاص بك، إذا تتطلب الأمر ذلك.

أنت تقرر بالتعاون مع مقدم الخدمات أو الفريق السريري أي خدمات تحتاج إليها. يمكن لمقدم الخدمات أو الفريق السريري الخاص بك مطالبة Mercy Care بالموافقة على خدمة ما لك. قد ترفض Mercy Care طلب الموافقة. إذا رفضت Mercy Care طلب تلقي الخدمات، فيمكنك تقديم التماس. لمزيد من المعلومات حول تقديم التماس، راجع قسم "التظلمات والالتماسات".

قد لا تتفق أنت ومقدم الخدمات بخصوص الخدمات التي تحتاجها. إذا كنت تشعر أنك بحاجة إلى خدمة ومقدم الخدمة الخاص بك لا يفعل ذلك، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

حالات طوارئ الصحة السلوكية

إذا كنت تعتقد أنك قد تقوم بإيذاء نفسك أو شخص آخر، فاتصل برقم 911. خط الأزمات هو 988، وهو متاح لأزمة الصحة السلوكية. على سبيل المثال، اتصل بخط الأزمات إذا كنت أنت أو شخص آخر يتحدث عن الانتحار أو يفكر فيه، أو إذا كنت أنت أو شخص آخر في وضع عنيف أو تهديدي.

خطوط الأزمات الحكومية والوطنية:

- الخط الوطني للتعامل مع حالات الانتحار والأزمات: اتصل على الرقم 988.
- خط أزمات الصحة السلوكية في ولاية Arizona: 1-844-534-4673 أو 534-HOPE-844-1 أو TTY: 602-274-3360 أو 1-800-327-9254.
- 480-461-8888 :Fort McDowell Yavapai Nation
- المجتمعات الهندية في Gila River و Ak-Chin: 1-800-259-3449
- 928-551-0508 :Navajo Nation
- قبيلة Pascua Yaqui: Tucson 520-591-7206، Guadalupe 480-736-4943
- المجتمع الهندي في Salt River Pima Maricopa: 1-855-331-6432
- San Lucy: 480-461-8888 لمقاطعة Tohono O'odham Nation
- Tohono O'odham Nation: 1-844-423-8759
- قبيلة Pascua Yaqui: Tucson 520-591-7206، Guadalupe 480-736-4943
- 928-338-4811 :White Mountain Apache Tribe
- 480-461-8888 :Fort McDowell Yavapai Nation
- 928-551-0508 :Navajo Nation
- مقاطعات Yuma وقبيلة San Carlos Apache Tribe: 1-866-495-6735
- خط أزمات المحاربين القدامى: 988، اضغط على 1
- خط مراسلات الأزمة الوطنية: أرسل كلمة HOME إلى 741741 حول أي نوع من الأزمات أو تفضل بزيارة <http://www.crisistextline.org>
- خط حياة المراهقين: اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى 602-248-TEEN (8336)

خدمات الخط الساخن: يقدم متخصصو الخط الساخن دعم الأقران للمتصلين الذين يحتاجون فقط إلى شخص للتحدث معه و/أو يحتاجون إلى مساعدة في العثور على خدمات الدعم المجتمعي. الخط الساخن هي خدمة هاتفية سرية مجانية يعمل بها أقران تعاملوا شخصيًا مع مشكلات الصحة السلوكية. ويمكن لموظفي الخط الساخن أن تربطهم مواقف تتعلق بالصحة السلوكية، لأن العديد منهم مرّوا بتجارب مماثلة.

- يفتح Northern Arizona أبوابه 7 أيام في الأسبوع من الساعة 4:30 إلى 10:30 مساءً: 1-888-404-5530
- يفتح Central Arizona أبوابه على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع: 602-347-1100
- يفتح Southern Arizona أبوابه 7 أيام في الأسبوع، من الساعة 8 صباحًا حتى 10 مساءً (من 8 صباحًا حتى 6 مساءً في أيام العطلات)
- 520-770-9909 :Pima County
- مقاطعات Cochise، Graham، Greenlee، La Paz، Santa Cruz، و Yuma: 1-844-733-9912

نصائح سريعة حول خدمات الصحة السلوكية

- لن تحتاج إلى إحالة للحصول على خدمات الصحة السلوكية.
- إذا كانت لديك أي أسئلة حول خدمات الصحة السلوكية، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care



Pyx Health: لا ينبغي لأحد أن يتجاوز تحديات الحياة بمفرده. لهذا السبب نمحك إمكانية الوصول إلى تطبيق Pyx Health. يمكنك التحدث إلى البشر المتعاونين عبر الهاتف حول Mercy Care والموارد المتاحة لك بالفعل. يمكنك أيضًا الدردشة مع صديقك الروبوت الودود، Pyxir، في التطبيق على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع، عندما تحتاج إلى صديق للحصول على الدعم. احصل على التطبيق عبر www.hipyx.com.

موارد دعم الصحة السلوكية

- يوجد في ولاية Arizona العديد من مجموعات الدعم والموارد المتاحة لمساعدتك في تلبية مجموعة متنوعة من احتياجات الصحة السلوكية. وتتضمن تلك المسؤوليات ما يلي:
- Arizona Coalition to End Sexual & Domestic Violence (تحالف أريزونا للقضاء على العنف الأسري والجنسي): 602-279-2900 أو 1-800-782-6400

- Arizona Center for Disability Law (مركز أريزونا لقانون الإعاقة)، يقع في Phoenix (فينيكس): **602-274-6287** أو **1-800-927-2260**
- Arizona Center for Disability Law (مركز أريزونا لقانون الإعاقة)، يقع في Tucson (توسون): **520-327-9547** أو **1-800-922-1447**
- Childhelp National Child Abuse Hotline (الخط الساخن لإساءة معاملة الأطفال على المستوى الوطني): **1-800-422-4453**
- Mental Health America of Arizona (الصحة العقلية الأمريكية في ولاية أريزونا): **602-214-9507**
- National Alliance on Mental Illness (NAMI) (التحالف الوطني للأمراض العقلية): **602-244-8166**
- National Alliance on Mental Illness of Southern Arizona (التحالف الوطني للأمراض العقلية لجنوب أريزونا): **520-622-5582**
- التحالف الوطني المعني بالأمراض العقلية لبائسون (مقاطعة Gila): **928-301-9140**
- التحالف الوطني للأمراض العقلية في مقاطعة Pinal: **520-414-7173**
- National Domestic Violence Hotline (الخط الساخن للعنف الأسري على مستوى الوطني): **1-800-799-7233**

مدمنو الكحول المجهولين:

Mesa – East Valley Intergroup Inc.

الرقم الأساسي: **480-834-9033**

www.aamesaaz.org

Peoria – Agua Fria Intergroup

الخط الساخن المتاح على مدار 24 ساعة: **623-937-7770**

الرقم الأساسي: **623-937-7836**

www.aawestphoenix.org

Phoenix – Salt River Intergroup, Inc.

الخط الساخن المتاح على مدار 24 ساعة: **602-264-1341**

الرقم الأساسي: **602-264-1374**

www.aaphoenix.org

يمكن العثور على معلومات إضافية عن الاجتماع على:

المخدرات المجهولة – **http://www.arizona-na.info**

مدمنو الكحول المجهولين – **http://aaphoenix.org/meetings**

رؤية Arizona لتقديم خدمات الصحة السلوكية

بالتعاون مع الطفل والأسرة وغيرهم، ستوفر ولاية Arizona خدمات الصحة السلوكية التي يمكن الوصول إليها والمصممة لمساعدة الأطفال على تحقيق النجاح في المدرسة، والعيش مع أسرهم، وتجنب الجنوح، وأن يصبحوا بالغين مستقرين ومنتجين. سيتم تصميم الخدمات للطفل والأسرة وتقديمها في أنسب المكان، وفي الوقت المناسب ووفقاً لأفضل الممارسات، مع احترام التراث الثقافي للأسرة الطفل.

المبادئ الـ 12 للتزويد بخدمات الأطفال

1. التعاون مع الطفل والأسرة:

- احترام الطفل والتعاون النشط معه ومع والديه يعد الركيزة الأساسية لتحقيق نتائج إيجابية فيما يخص الصحة السلوكية، و
- يُعامل الوالدين والأطفال كشركاء في عملية تقدير، التخطيط، تزويد، وتقييم خدمات الصحة السلوكية، وأخذ تفضيلاتها على محمل الجد.

2. النتائج الوظيفية:
 - a. خدمات الصحة السلوكية مصممة وتُطبق لمساعدة الأطفال في تحقيق النجاح في المدرسة، العيش مع عائلاتهم، تجنب الجنوح، وأن يصبحوا مستقرين وبالغين منتجين، و
 - b. تطبيق خطة خدمات الصحة السلوكية تؤدي إلى استقرار حالة الطفل وتقليل مخاطر السلامة إلى الحد الأدنى.
3. التعاون مع الآخرين:
 - a. عندما يكون لدى الأطفال مشاركة من وكالات وأنظمة متعددة، فإنه يتم وضع تقييم مشترك وتنفيذ خطة خدمات صحية سلوكية يتم إنشاؤها بصورة مشتركة، بشكل تعاوني،
 - b. تقوم الفرق التي تركز على الشخص بتخطيط وتقديم الخدمات،
 - c. يتضمن فريق كل طفل الطفل ووالديه وأي والدين بالتبني، وأي فرد مهم في حياة الطفل تتم دعوته للمشاركة من قبل الطفل أو الوالدين. يضم الفريق أيضًا جميع الأشخاص الآخرين اللّازمين لوضع خطة فعالة، بما في ذلك، حسب الاقتضاء، مدرس الطفل، و/ أو أخصائي الحالة في قسم سلامة الطفل (DCS) و/ أو قسم إعاقات النمو (DDD)، وضابط مراقبة الطفل، و
 - d. الفريق:
 - i. وضع تقييم مشترك لاحتياجات ونقاط القوة الخاصة بالطفل والعائلة،
 - ii. وضع خطة خدمات مخصصة للأفراد،
 - iii. مراقبة تنفيذ الخطة، و
 - iv. إجراء تعديلات على الخطة إذا لم تكن ناجحة.
4. الخدمات التي يمكن الوصول إليها:
 - a. يمكن للأطفال الوصول إلى تشكيلة شاملة من خدمات الصحة السلوكية، الكافية لضمان تلقيهم العلاج الذي يحتاجونه،
 - b. تحدد الخطط نقل الوالدين والأطفال اللّازم للوصول إلى خدمات الصحة السلوكية وكيفية تقديم المساعدة من خلال النقل، و
 - c. تُكيّف خدمات الصحة السلوكية أو تؤسس عند الحاجة إليها ولكنها غير متوفرة بشكل دائم.
5. الممارسات الفضلى:
 - a. الأفراد الأكفاء الذين تم تدريبهم والإشراف عليهم بشكل كافٍ يقدمون خدمات الصحة السلوكية،
 - b. تستخدم خدمات الصحة السلوكية طرائق وبرامج العلاج التي تستند إلى الأدلة والمدعومة من قبل إدارة خدمات تعاطي المواد المخدرة والصحة العقلية (SAMSHA) أو غيرها من المنظمات المعترف بها على المستوى الوطني،
 - c. تتعرف خطط خدمات الصحة السلوكية وتعالج بالشكل المناسب الأعراض السلوكية التي هي ردود فعل على حالة موت في عائلة العضو، حالة سوء معاملة أو إهمال، اضطرابات في التعلم، والظروف الأخرى الرضّجية أو المخيفة، مشكلات الإدمان على المواد، احتياجات الصحة السلوكية المتخصصة للأطفال من ذوي الإعاقة التنموية، السلوك الجنسي غير المتأقلم، بما في ذلك السلوك المؤذي والخطير، والحاجة إلى الاستقرار تعزيز الاستمرارية في حياة الأعضاء الذين في عهدة معيل متبني، و
 - d. يتم تقييم وتعديل خدمات الصحة السلوكية بشكل متواصل إذا تبين أنها غير فعالة في إنجاز النتائج المرغوبة.
6. الإعداد الأنسب:
 - a. تُقدم للأطفال خدمات صحة سلوكية في منزلهم والمجتمع إلى الحدود المعقولة، و
 - b. تُقدم خدمات الصحة السلوكية في أنسب منشأة متكاملة لاحتياجات الطفل. عند تقديمها في مكان سكني، يُشترط أن يكون المكان هو الأكثر تكاملاً والأقرب إلى المنزل بصورة تناسب احتياجات الأطفال.
7. الدقة في المواعيد:
 - a. الأطفال الذين يتم التعرف على أنهم بحاجة إلى خدمات صحة سلوكية يتم تقييمهم وخدمتهم فوراً.
8. خدمات مصممة خصيصاً للطفل والعائلة:
 - a. تُملي نقاط قوة والاحتياجات الفريدة للأطفال وعائلاتهم نوع، خليط، وكثافة خدمات الصحة السلوكية المقدمة، و
 - b. يُشجّع الوالدين والأطفال وتتم مساعدتهم في التعبير عن نقاط قوتهم واحتياجاتهم، أهدافهم التي يسعون إلى تحقيقها، والخدمات التي يفكرون في أنها مطلوبة لتلبية هذه الأهداف.
9. الاستقرار:
 - a. تسعى خطط خدمة الصحة السلوكية لتقليل التسكين المتعدد للأطفال،

- b. تحدد خطط الخدمات ما إذا كان العضو مُعرَّضاً لخطر اضطراب التعيين المكاني، وإذا كان الأمر كذلك، فإنها تحدد الخطوات اللازمة لتخفيف الخطر أو القضاء عليه،
- c. تتوقع خطط خدمة الصحة السلوكية الأزمات التي قد تتطور وتتضمن استراتيجيات وخدمات يمكن استخدامها إذا تطورت أزمة.
- d. كاستجابة للأزمات، يستخدم نظام الصحة السلوكية كل خدمات الصحة السلوكية المناسبة لمساعدة الطفل في البقاء في المنزل، تقليل انقطاعات التسكين، وتجنب استخدام الشرطة والنظام القضائي الجنائي، و
- e. تتوقع خطط خدمة الصحة السلوكية وتخطط بالشكل المناسب للمراحل الانتقالية في حياة الأطفال، بما في ذلك، الانتقال إلى مدارس جديدة وسكن آخر، والانتقال إلى خدمات البالغين.
10. احترام التراث الثقافي الفريد للطفل والعائلة:
- أ. تُقدِّم خدمات الصحة السلوكية بطريقة تحترم التراث والعادات الثقافية للطفل والعائلة، و
- ب. تُقدِّم الخدمات باللغة الأساسية للطفل والأسرة.
11. الاستقلالية:
- أ. تتضمن خدمات الصحة السلوكية التدريب والدعم للوالدين على تلبية احتياجات الصحة السلوكية الخاصة بطفليهم، والتدريب والدعم للأطفال على الإدارة الذاتية، و
- ب. تحدد خطط خدمات الصحة السلوكية احتياج الأطفال والوالدين للتدريب والدعم للمشاركة كشركاء في عملية التقييم، وفي التخطيط للخدمات وتقديمها وتقييمها، وتقديم هذا التدريب والدعم، بما في ذلك توفير المساعدة في التنقل والمناقشات المسبقة والمساعدة في فهم المواد المكتوبة.
12. التواصل مع الداعمين الطبيعيين:
- أ. يتعرف نظام الصحة السلوكية ويستخدم بشكل مناسب، أنواع الدعم الطبيعي المتوفر من شبكة أنسباء شبكة الطفل والوالدين، بما في ذلك الأصدقاء والجيران، ومن المنظمات الاجتماعية، بما في ذلك المنظمات الخدمائية والدينية.

مبادئ إرشادية تسعة لخدمات وأنظمة خدمات الصحة السلوكية للبالغين المعتمدة على الشفاء

1. الاحترام - الاحترام ركن أساسي. يجب مقابلة الفرد أينما كان، دون الحكم عليه، بصبر وتعاطف تام.
2. يختار الأفراد في مرحلة التعافي الخدمات ويتم تضمينهم في قرارات البرنامج وجهود تطوير البرنامج - الفرد في مرحلة التعافي لديه حرية الاختيار والرأي. حيث يمكنهم ممارسة قدراتهم الذاتية جزئياً في خدمات القيادة وقرارات البرنامج وتطوير البرنامج بفضل الآليات المستمرة للتعليم والنقاش والتقييم الأمر الذي من شأنه الإسهام في تكوين "عميل مثقف" والمجموعة الأكبر حيث يتخذ القرار. ينبغي على الأشخاص الذين في طريقهم إلى الشفاء الانخراط في كل مستوى من النظام، بدءاً من الإدارة إلى تقديم الخدمات.
3. التركيز على الفرد كشخص كامل، فيما يتم تضمين و/أو تطوير أشكال الدعم الطبيعي - يتم النظر إلى الشخص الذي في طريقه إلى الشفاء ليس أقل من كائناً كاملاً: قادراً، مؤهلاً، ومُحترماً بآرائه واختياراته. وبالتالي، يكون التركيز منصباً على تمكين أكبر قدر ممكن من الاستقلالية، ونمط الحياة الشامل والطبيعي. ويشتمل ذلك على الوصول والاشتراك في وسائل الدعم الطبيعية والأنظمة الاجتماعية المعتادة بالنسبة للوسط الاجتماعي للفرد.
4. تمكين الأفراد من اتخاذ خطوات نحو الاستقلال والسماح بالمخاطرة دون خوف من الفشل - يجد الفرد في مرحلة التعافي الاستقلال من خلال الاستكشاف والتجريب والتقييم والتأمل والعمل. يتم المحافظة على بيئة يتم فيها التشجيع ودعم الخطوات المتجهة إلى الاستقلالية في منشأة يثمن فيها الأمان والمخاطرة كمكونات تعزز النمو.
5. الاندماج والتعاون والمشاركة مع المجتمع الذي يختاره الفرد - الفرد في مرحلة التعافي هو عضو قيم ومساهم في المجتمع، وعلى هذا النحو، فهو يستحق المجتمع ومفيداً له. يؤكد هذا التكامل والمشاركة على دور الشخص كجزء أساسي من المجتمع، إذ لا يمكن الفصل بين ديناميكية تلقلي المجتمع والتجربة الإنسانية. يتم تثمين الخدمات المجتمعية والتطوع.
6. الشراكة بين الأفراد، الطاقم، وأفراد العائلة/الدعم الطبيعي في صنع القرارات المشتركة مع أساس من الثقة - الشخص الذي في طريقه إلى الشفاء، حاله كحال أي فرد من أفراد المجتمع، يجد قوة ودعماً عبر الشراكات. تعمل التحالفات القائمة على التعاطف والتي تركز على الثقة بالنفس التي تدعم تحقيق الدرجة المثلى من الشفاء، على توسيع درجة التفاهم لدى جميع المشاركين وتؤدي إلى إنشاء البروتوكولات والوصول إلى النتائج الأفضل.

7. يحدد الأفراد في مرحلة التعافي نجاحهم - يكتشف الفرد في مرحلة التعافي - من خلال إعلانه الخاص - النجاح، جزئيًا، من خلال نتائج جودة الحياة، والتي قد تشمل تحسين الشعور بالرفاهية والاندماج المتقدم في المجتمع، وزيادة تقرير المصير. الأفراد الذين في طريقهم إلى الشفاء خبراء فيما يخص أنفسهم، ويعترفون أهدافهم والنتائج المرجوة.
8. خدمات مستجيبة ومرنة وقائمة على القوة منعكسة في تفضيلات الفرد الثقافية - يمكن للشخص في مرحلة الشفاء توقع واستحقاق الحصول على خدمات مستجيبة ومناسبة ومرنة، يمكن الوصول إليها وتكون متوفرة وموثوقة ومسؤولة وحساسة تجاه القيم الثقافية والمزيد. الفرد في حالة التعافي هو مصدر قوته ومرونته. أولئك الذين يخدمون كداعمين ومسؤولين يتعرفون، يستكشفون، ويخدمون لتحسين نقاط القوة الظاهرة في الفرد كأدوات لتوليد استقلالية وفعالية أعظم في الحياة.
9. الأمل هو أساس الرحلة نحو التعافي - الفرد في مرحلة الشفاء لديه القدرة على الأمل ويزدهر بشكل أفضل في الجمعيات التي تعزز الأمل. من خلال الأمل، يقوم مستقبل الاحتمالات بإغناء تجربة الحياة ويخلق بيئة لتحقيق النتائج الإيجابية غير العادية وغير المتوقعة. يعد الفرد في حالة التعافي لا حدود له من حيث الإمكانيات والإمكانات.

العيادات متعددة التخصصات

تعاقدت Mercy Care مع عيادات متعددة التخصصات لتقديم الرعاية الصحية للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة المسجلين في برنامج خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS). تقدم هذه العيادات الرعاية الأولية والمتخصصة في مكان واحد. تشمل مجموعة التخصصات المتاحة ممارسة الأسرة والعلاج الطبيعي والمهني والكلام والسمع والجراحة التجميلية وجراحة العظام وطب الأعصاب.

اسم العيادة	مجالات التخصص
Children's Clinics for Rehabilitative Services Square & Compass Building 2600 N. Wyatt Dr. Tucson, AZ 85712 520-324-5437 1-800-231-8261	التخدير، تحليل السلوك/علم النفس، أمراض القلب، طب الأسنان وتقويم الأسنان، طب الأطفال التنموي، الغدد الصماء، أمراض الأنف والأذن والحنجرة، أمراض الجهاز الهضمي، علم الوراثة، أمراض الدم، أمراض الكلى، طب الأعصاب، جراحة المخ والأعصاب، جراحة العظام، طب العيون، قياس البصر، طبيب الأطفال (PCP)، أمراض الجلد للأطفال، الرعاية التلطيفية للأطفال، جراحة الأطفال، الطب الفيزيائي، جراحة التجميل، أمراض الرئة، أمراض الروماتيزم والمسالك البولية
Yuma Regional Medical Center Children's Rehabilitative Services Tuscan Medical Plaza 2851 South Avenue B Building 25 #2504 Yuma, AZ 85364 928-336-2777 1-800-837-7309	أمراض السمع، الصحة السلوكية، أمراض القلب، التقييمات الشاملة، القحف الوجهي (الشفة المشقوقة والحنك)، الأذن والأنف والحنجرة، الغدد الصماء، أمراض الجهاز الهضمي، أمراض الكلية، طب الأعصاب، التغذية، طب العيون، جراحة العظام، العلاج الطبيعي، الطب النفسي، علاج النطق، المسالك البولية وخدمات الكراسي المتحركة
Flagstaff Medical Center Children's Health Center 1200 North Beaver St. Flagstaff, AZ 86001 928-773-2054 1-800-232-1018	طبيب أطفال (PCP)، طب الغدد الصماء للأطفال، أمراض الجهاز الهضمي للأطفال، أمراض كلى الأطفال، جراحة عظام الأطفال، PT، ST، جراحة المسالك البولية للأطفال والكراسي المتحركة/المقاعد

يمكنك وضع مواعيد، أو تغييرها، أو إلغاؤها لدى العيادة المتعددة الاختصاصات عبر الاتصال بها مباشرة. أرقام هواتف العيادات المذكورة أعلاه.

ما المقصود بخدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS)؟

خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS) هي تسمية تمنح لبعض أعضاء AHCCCS الذين يعانون من حالات صحية مؤهلة. يمكن للأعضاء الحاصلين على تصنيف CRS الحصول على نفس الخدمات المغطاة من قبل AHCCCS مثل الأعضاء غير التابعين لـ CRS. AHCCCS يمكنهم الحصول على الرعاية في المجتمع أو في عيادات تسمى العيادات متعددة التخصصات (MSIC). تجمع MSIC العديد من مقدمي الخدمات المتخصصين معاً في مكان واحد. وستساعد خطتك الصحية العضو الذي لديه تعيين CRS من خلال مراقبة وتنسيق رعاية وثيق للتأكد من تلبية احتياجات الرعاية الخاصة.

يتم تحديد الأهلية للحصول على تصنيف CRS من قبل خدمات الأعضاء (DMS) في AHCCCS.

من المؤهل للحصول على تصنيف CRS؟

قد يكون أعضاء AHCCCS مؤهلين للحصول على تصنيف CRS عندما يكونون:

- أقل من 21 عامًا و
- أن تكون لديك حالة طبية مؤهلة لخدمات CRS المشترك المعتمد.
- تعيش بشكل قانوني في ولاية Arizona

يجب أن تكون الحالة الطبية:

- تتطلب علاجاً نشطاً، و
- يتم اكتشافها من قبل AHCCCS DMS لتلبية المعايير على النحو المحدد في R9-22-1301-1305.

يمكن لأي شخص ملء طلب CRS بما في ذلك أحد أفراد الأسرة أو الطبيب أو ممثل الخطة الصحية. للتقدم بطلب للحصول على تعيين CRS، أو إرسال البريد أو الفاكس:

- طلب CRS المكتمل.
- الوثائق الطبية التي تدعم أن مقدم الطلب لديه حالة مؤهلة لخدمات CRS تتطلب علاجاً نشطاً.

أرسل الوثائق بالبريد إلى:

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

يمكنك إرسال الوثائق بالفاكس إلى:

خدمات أعضاء Mercy Care
رقم الفاكس: **1-844-424-3975**

ستقدم Mercy Care رعاية ضرورية من الناحية الطبية لخدمات الصحة السلوكية والبدنية ورعاية لحالة CRS.

ماذا يحدث إذا كان لديك تشخيص CRS؟

*سيحصل منسق CRS لـ Mercy Care لدينا على السجلات الطبية اللازمة ويرسل إحالة إلى وحدة التسجيل في CRS التابع لـ AHCCCS.

إذا تم تسجيلك في CRS، فسيكون لديك تعيين CRS وسيتم تقديم رعايتك كاملة عن طريق Mercy Care. بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- إدارة الرعاية
- خدمات الرعاية الأولية
- خدمات الصحة السلوكية
- الخدمات المتخصصة في الصحة المنزلية
- خدمات المعدات الطبية المعمرة

العيادة متعددة التخصصات (MSIC) التابعة لـ CRS

يتم تعيين الأعضاء الحاصلين على تشخيص (تشخيصات) مؤهل لخدمات CRS في عيادة متعددة التخصصات (MSIC). MSIC هي منشأة صحية مخصصة لك أو لطفلك. وتعد أحد المواقع التي يمكن للعضو الحاصل على تشخيص لخدمات CRS من خلالها رؤية جميع المتخصصين الطبيين والاستفادة من المشاركة المجتمعية وتلقي خدمات الدعم. في MSIC، يمكنك أنت وعائلتك الالتقاء وجهًا لوجه مع فريق الرعاية الخاص بك للحصول على الرعاية الطبية وخدمات الرعاية الصحية السلوكية وأن تكون جزءًا من تطوير خطة الرعاية الخاصة بك.

تفتح كل عيادة MSIC من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً. ستتلقى مكالمات ترحيب من أحد أعضاء فريق إدارة الرعاية لإخبارك بالمزيد حول مزايا CRS ومساعدتك في تحديد موعدك الأول مع CRS. يمكنك الاتصال بـ MSIC المخصص لك لتحديد موعدك أو إلغائه.

فريق رعاية CRS

يستخدم برنامج CRS نهجًا جماعيًا لتقديم الرعاية لك. يعتمد تحديد من سيكون في فريقك بالضبط على احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. تعرف على من في فريقك حتى تتمكن من التحدث معهم حول رعايتك وخدماتك. يمكن أن يكون مقدمو الخدمات الصحية في فريقك:

الجراحين:

- جراحو القلب والأوعية الدموية والصدر
- جراح عام متخصص في جراحة الأطفال
- جراحو الأنف والأذن والحنجرة (ENT)
- جراحو الأعصاب
- جراحو العيون
- جراحو العظام (العام أو اليد أو الجنب أو
- مبتوري الأطراف)
- جراحو التجميل

الاختصاصيون الطبيون:

- أطباء القلب
- أطباء الأعصاب
- أطباء الروماتيزم
- أطباء الأطفال الاختصاصيون
- علماء الوراثة
- أطباء المسالك البولية
- مقدمي الرعاية الأولية

مقدمو خدمات الرعاية الصحية السلوكية:

- الاطباء النفسيين
- علماء النفس
- مرافق الرعاية السكنية
- دعم الأقران
- الخدمات في حالة الأزمات
- خدمات المرضى الداخليين
- الاستشارة (فردية أو أزواج أو عائلية أو جماعية)
- فريق الطفل والعائلة
- البرنامج النهاري للصحة السلوكية
- مراكز الصحة النفسية المجتمعية
- تعاطي المخدرات (التقييم أو الاستشارة أو العلاج الدوائي)

موفرو خدمات الأسنان:

- أطباء الأسنان
- أخصائيو تقويم الأسنان
- اختصاصيو صحة الأسنان

يمكنك دعوة الآخرين ليكونوا في فريقك إذا كنت ترغب في ذلك. استشر ممرضة العيادة المتخصصة لمعرفة كيفية دعوة شخص ما ليكون عضوًا في فريقك.

هل يمكنك البقاء في CRS بعد سن 21 عامًا؟

سيفقد أعضاء CRS المسجلين تصنيفهم في CRS في شهر عيد ميلادهم الحادي والعشرين. ومع ذلك، لن يتغير مقدمو الخدمات والرعاية الخاصة بك. ستظل Mercy Care هي خطة AHCCCS الخاصة بك لجميع احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك.

إذا كانت لديك استفسارات حول مزايا أو خدمات CRS، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً، على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

مجالس الأعضاء

في Mercy Care، يمكنك المشاركة في المحادثات حول كيفية خدمتنا للمجتمع وتقديم الرعاية. نحن نبحث عن أشخاص للمشاركة والقيام بدور نشط في مساعدتنا على تحسين الخدمات للأعضاء. يمكنك التعرف على جميع لجاننا المدرجة أدناه:

لجنة الحوكمة

يتلقى ملاحظات من جميع اللجان الأخرى لتقييم أداء العقد. ينفذ التوجيه الاستراتيجي لمجلس الإدارة.

عضو لجنة المناصرة

يمثل صوت العضو الذي يتلقى خدمات الصحة السلوكية و/أو البدنية. يناقش الوصول إلى الخدمات ويقيم احتياجات البرنامج من منظور العضو.

الخدمات الملائمة ثقافيًا ولغويًا (CLAS)/الكفاءة الثقافية

التأكد من استيفاء معايير CLAS. يضع استراتيجيات التوعية لزيادة الوصول إلى الخدمات للسكان المعرضين للخطر.

مجلس القيادة الشبابية

يجمع الشباب من خلفيات مختلفة معًا للحديث عن قضايا الرعاية وفرص التوعية.

حضانة، مجموعة عمل رعاية الأقارب بالتبني

يوفر التوجيه والخبرة حول الاحتياجات وطرق الاتصال لرعاية / تبني / أسر القرابة والمنازل الجماعية بشأن توفير خدمات الصحة السلوكية للأطفال المشاركين في رعاية الطفل و/أو أولئك الذين تم تبنيهم.

إذا كنت مهتمًا بالعمل في مجلس أو لجنة Mercy Care، فانتقل إلى موقعنا على الويب عبر mercycareaz.org/committees.html، أو يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني OIFATeam@mercycareaz.org. يمكنك أيضًا مراسلة Mercy Care OIFA على:

ATTN: OIFA

Mercy Care Committees

4750 S. 44th Place, Ste. 150

Phoenix, AZ 85040

معلومات مهمة

تقييدات على حرية الاختيار من بين مقدمي الخدمات

على الرغم من أن Mercy Care تعينك في PCP، إلا أنك تتمتع بحرية اختيار مقدم الرعاية الخاص بك. **يجب عليك دائمًا اختيار مقدم خدمات تابع للشبكة.** إذا كنت لا ترى مقدم خدمات بالشبكة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات التي تتلقاها من مقدم خدمات خارج شبكة Mercy Care. وقد يكون عليك الدفع لقاء الخدمات غير المغطاة. تتضمن الأمثلة على الخدمات غير المغطاة:

1. خدمة لم يقدم بها أو يوافق عليها مقدم الخدمات الخاص بك.
2. خدمة غير مدرجة كخدمة مغطاة في هذا الكتيب.
3. خدمة تلقيتها من مقدم خدمات خارج شبكة مقدمي الخدمات دون إحالة أو موافقة من Mercy Care.

المشاركة في السداد (لأعضاء ACC-RBHA المصنفين أو غير المصنفين بمرض عقلي خطير)

على بعض الأشخاص الحاصلين على مزايا AHCCCS Medicaid دفع مبالغ المشاركة في السداد مقابل بعض خدمات AHCCCS الطبية التي يتلقونها.

*ملاحظة: تشير مبالغ المشاركة في السداد المشار إليها في هذا القسم إلى مبالغ المشاركة في السداد التي يتم احتسابها ضمن Medicaid (AHCCCS). وهذا لا يعني إعفاء الشخص من مبالغ المشاركة في السداد التي تخص Medicare.

فيما يلي الأشخاص غير المطالبين بدفع التسديد التشاركي:

- الأطفال تحت 19،
- الأشخاص الذين تقرر إصابتهم بمرض عقلي خطير (SMI)،
- شخص معين مؤهل للحصول على برنامج خدمات تأهيل الأطفال (CRS) عملاً بموجب AAC، العنوان 9، الفصل 22، المادة 13.
- ACC، وCHP، وCHP، وأعضاء CHP المقيمون في منشآت ترفيهية أو منشآت إقامية كمساكن الرعاية الدائمة وذلك فقط حين تتطلب الحالة الطبية للعضو ذي الرعاية الوجيزة الاستشفاء. يقتصر الإعفاء من مبالغ المشاركة في السداد بالنسبة للأعضاء على 90 يومًا فقط في السنة التعاقدية الواحدة،
- الأشخاص المسجلون في نظام أريزونا للرعاية طويلة الأمد (ALTCS)،
- الأشخاص المستفيدون المؤهلون من Medicare (QMB)،
- الأشخاص الخاضعون لرعاية المستشفى،
- الأعضاء من الهنود الأمريكيين الناشطين أو المستخدمين السابقين لخدمة الهنود الصحية (IHS) أو برامج الصحة القبلية العاملة بموجب القانون العام 638 - 93 أو برامج الهنود الصحية المدنية،
- الأشخاص المشاركون في برنامج علاج سرطان الثدي أو عنق الرحم (BCCTP)،
- الأشخاص المستفيدون من قانون خدمات رعاية الطفل الفصل "4-ب" على أساس كون المستفيد طفل يخضع للتبني أو الرعاية بالتكفل بموجب الفصل "4-هـ" من قانون خدمات رعاية الطفل بغض النظر عن عمره.
- السيدات الحوامل وعلى مدار فترة النفاس التي تعقب الولادة و
- الأفراد البالغين (لمدة زمنية محددة **)

****ملاحظة:** لفترة زمنية محددة، لن يدفع الأشخاص المدرجين في مجموعات البالغين أي مبالغ تسديد تشاركية. يشتمل أعضاء مجموعة البالغين على الأشخاص المنقولين من برنامج الرعاية التابع لنظام AHCCCS والأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 19 إلى 64 عامًا، والأفراد غير المستفيدين من Medicare والسيدات الحوامل والأشخاص الذي يبلغ دخلهم أو يقل عن 133% من مستوى الفقر الفيدرالي (FPL) والأشخاص غير المؤهلين لنظام AHCCCS من أي فئة. من المقرر في المستقبل إلزام الأشخاص ضمن مجموعة البالغين الذين يقدر دخلهم بأكثر من 106% من مستوى الفقر الفيدرالي بسداد قيمة المشاركة في التسديد، سيتم إخبار الأعضاء بأي تغييرات في المشاركة في التسديد قبل إقرارها.

بالإضافة إلى ذلك، لا يتم فرض التسديدات التشاركية مقابل الخدمات التالية لأي شخص:

- حالات الاستشفاء،
- الخدمات الطارئة،
- خدمات ومستلزمات تنظيم الأسرة،
- الرعاية الصحية ذات الصلة بالحمل والرعاية الصحية لأي حالة طبية أخرى قد تعقد الحمل، بما في ذلك علاج الإقلاع عن التدخين بالنسبة للنساء الحوامل،
- الخدمات الوقائية، مثل زيارات العافية، لطاخة بابانيكولاو، تنظيرات القولون، صور الثدي الشعاعية والتطعيمات.
- خدمات الوقاية من الأمراض التي يقدمها مقدم الرعاية الصحية، و
- الخدمات المقدمة في قسم الطوارئ.

الأشخاص الذين يكون التسديد التشاركي لديهم خيارياً

الأشخاص المدرجون في نظام AHCCCS من خلال أي من البرامج أدناه قد يدفعون جزءًا من المشاركة في التسديد بصورة ليست إلزامية، ما لم:

1. يحصلوا على إحدى الخدمات أعلاه التي لا يتم فرض مبلغ مشاركة في السداد لها، أو
2. يكونوا تابعين لإحدى المجموعات أعلاه، والتي لا يمكن سداد قيمة المشاركة في السداد لها.

يطلق على عمليات المشاركة في التسديد غير الإلزامية أيضًا مشاركة في التسديد اختيارية. إذا تعين على العضو سداد قيمة المشاركة في السداد غير الإلزامية، فلن يستطيع مقدم الخدمات رفض تقديم الخدمة إذا أعلن العضو أنه غير قادر على سداد المشاركة في السداد. يتعين على الأعضاء التابعين للبرامج التالية سداد قيمة المشاركة في التسديد غير الإلزامية عن طريق مقدمي الرعاية الصحية الخاصين بهم:

- نظام AHCCCS للعائلات التي تشتمل على أطفال (1931)،
- التأمين المؤقت للشباب البالغ (YATI) للأشخاص المدرجين في برنامج الرعاية بالتكافل،
- برنامج المساعدة بالتبني على مستوى الولاية للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ممن تم تبنيهم،
- برنامج الحصول على دخل الضمان التكميلي من خلال هيئة الضمان الاجتماعي للأشخاص في سن 65 عامًا أو أكبر أو المكفوفين أو العاجزين،
- برنامج المساعدة الطبية بالدخل التأميني التكميلي فقط للأشخاص في سن 65 أو ما فوق أو للمسنين، المكفوفين أو المعاقين، و
- برنامج حرية العمل (FTW).

اطلب من مقدم الخدمات البحث عن مدى أهليتك لمعرفة مبالغ المشاركة في السداد التي قد تكون واجبة عليك. يمكنك أيضًا معرفة ذلك عن طريق الاتصال بممثل خدمات أعضاء Mercy Care. يمكنك أيضًا مراجعة موقع الويب الخاص بـ Mercy Care للحصول على مزيد من المعلومات.

قد يتعين على أعضاء نظام AHCCCS المطالبين بعمليات مشاركة في التسديد غير إلزامية، سداد رسوم عمليات المشاركة في التسديد غير الإلزامية التالية نظير الحصول على الخدمات الطبية:

مبالغ المشاركة في التسديد الاختيارية (غير الإلزامية) لبعض الخدمات الطبية

الخدمة	المشاركة في السداد
الوصفات الطبية	2.30 دولار
خدمات المرضى الخارجيين للعلاج الطبيعي والعلاج المهني وعلاج النطق	2.30 دولار
زيارات الطبيب أو مقدم رعاية آخر لعيادات المرضى الخارجيين لتقييم الرعاية المقدمة وإدارتها	3.40 دولار

سيطلب منك مقدمو الخدمات الطبية دفع هذه المبالغ، ولكنهم **لن** يرفضوا خدماتك إذا لم تتمكن من الدفع. إذا تعذر عليك القيام بالتسديد التشاركي يتعين عليك إبلاغ مقدم الخدمة الطبية خاصتك بعدم قدرتك على سداد تلك الرسوم حتى لا يرفض مقدم الخدمة تقديم الخدمات الصحية لك.

الأشخاص الملزمون بالتسديد التشاركي

يتعين على بعض أعضاء نظام AHCCCS التسديد التشاركي إلا إذا كانوا يحصلون على أحد الخدمات الواردة أعلاه التي لا يتم معها سداد رسوم إدارية أو إذا كانوا تابعين لأحد المجموعات الواردة أعلاه غير ملزمة بالتسديد التشاركي. يتعين على الأشخاص الملزمين بالتسديد التشاركي القيام بذلك للحصول على الخدمات الطبية. يمكن لمقدمي الخدمات رفض تقديم الخدمات لهؤلاء الأعضاء في حالة عدم سداد مبالغ المشاركة في السداد الإلزامية. علمًا بأن المشاركة في التسديد الإلزامية معنية بالأشخاص التابعين لعائلات تضم أطفالاً أصبحوا غير مؤهلين بسبب الأرباح، وهو ما يُعرف أيضًا باسم برنامج المساعدة الطبية المؤقتة (TMA).

يتعين على البالغون المدرجون في برنامج المساعدة الطبية المؤقتة القيام بالتسديد التشاركي نظير بعض الخدمات الطبية، فإذا كنت غير مدرج في برنامج المساعدة الطبية المؤقتة في الوقت الحالي أو أصبحت مؤهلًا للحصول على مزايا المساعدة الطبية المؤقتة فيما بعد فسيخبرك إخطار من هيئة التأمين الاقتصادي بولاية أريزونا أو نظام AHCCCS بهذا الأمر. مبالغ المشاركة في السداد التي يجب على أعضاء المساعدة الطبية المؤقتة سدادها هي كالتالي.

قيم التسديد التشاركي الخاصة بالأشخاص المستفيدين من مزايا المساعدة الطبية المؤقتة

الخدمة	المشاركة في السداد
الوصفات الطبية	2.30 دولار
زيارات الطبيب أو مقدم رعاية آخر لعيادات المرضى الخارجيين لتقييم الرعاية المقدمة وإدارتها	4.00 دولار
العلاج البدني والوظيفي والعلاج بالنطق	3.00
إجراءات الجراحة غير الطارئة أو التطوعية للمرضى الخارجيين	3.00

قد يرفض الصيادلة ومقدمو الخدمات الطبية تقديم الخدمات إذا لم تسدد المشاركة في السداد.

حد 5% لكافة التسديدات التشاركية

لا يمكن أن تتجاوز القيمة الإجمالية للرسوم الإدارية 5% من الدخل الإجمالي للعائلة (قبل الضرائب والاستقطاعات) خلال ثلاثة أشهر من أي عام ميلادي (يناير إلى مارس، وإبريل إلى يونيو، ويوليو إلى سبتمبر، وأكتوبر إلى ديسمبر). يسري حد 5% على التسديدات التشاركية الرمزية والإلزامية على حد سواء.

سيقوم نظام AHCCCS بتتبع مستويات التسديد التشاركي المحددة لكل عضو للتعرف الأعضاء الذين وصل تسديدهم التشاركي مستوى 5%. إذا رأيت أن إجمالي الرسم الإداري المدفوع أكبر من 5% من الدخل ربع السنوي للعائلة ولم يبلغك نظام AHCCCS بهذا الأمر، يتعين عليك إرسال نسخ من إيصال المشاركة في التسديد أو أي ثبات آخر بقيمة ما دفعته إلى *AHCCCS, 150 N. 18th Ave., Mail Drop 15019, Phoenix, Arizona 85007*.

إذا كنت عضوًا في هذا البرنامج وتغيرت ظروفك يرجى الاتصال بمكتب هيئة التأمين الاقتصادي لسؤالهم عن مراجعة مدى صلاحيتك لهذا البرنامج. يستطيع أعضاء البرنامج دومًا طلب إعادة تقييم للحد البالغ 5% إذا تغيرت ظروفهم.

لا يخضع الأعضاء الحاصلون على تصنيف SMI للدفعات المشتركة لخدمات Medicaid.

لا يخضع الأعضاء المسجلون في DDD لدفعات مشتركة لخدمات Medicaid. ستقرر DDD حصتك من التكلفة بناءً على دخلك ونفقات معينة.

الحصة من التكلفة و/أو الغرفة والطعام

ستقرر AHCCCS حصتك من التكلفة (SOC) بناءً على دخلك ونفقات معينة. وسترسل لك إخطارًا يوضح لك المبلغ إذا قرروا أن لديك هذه التكلفة. إذا كنت تعيش في منشأة تميز، فسوف تقوم منشأة التمريض باستلام SOC الخاص بك منك كل شهر. إذا كنت تعيش في بيئة سكنية بديلة أو مرفق رعاية دائمة، فسيتم عليك دفع "الإقامة والطعام" للمنشأة كل شهر. قد يكون لديك أيضًا SOC الذي عينته AHCCCS. إذا كنت تتلقى خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية (HCBS)، فأنت تعيش في المنزل أو في مرفق رعاية دائمة، وقررت AHCCCS أن لديك SOC، فإن Mercy Care ستقوم بتحصيل الأموال منك أو من ممثلك.

الحصول على الفواتير لقاء الخدمات

متى يمكن تلقيك لفواتير نظير الخدمات؟

تحدث إلى طبيبك حول خيارات الدفع قبل الحصول على خدمات رعاية صحية غير مغطاة. وتذكر أنه في حالة طلبك الحصول على خدمة ليست بميزة مغطاة والتوقيع على بيان بالموافقة على دفع الفاتورة، فسيتم عليك دفع الفاتورة.

ما الذي يحدث في حالة تلقيك فاتورة بالخدمات؟

إذا تلقيت فاتورة لقاء خدمات مغطاة فقم بما يلي:

- لا تدفع الفاتورة بنفسك.
- اتصل بمقدم الرعاية فورًا.
- أعطهم معلومات التأمين الخاصة بك وعنوان Mercy Care.

- إذا كنت لا تزال تتلقى فواتير بعد تزويد مقدم الخدمات بمعلومات رعايتك الصحية، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care للحصول على المساعدة.
- في بعض الأحيان، قد تكون مؤهلاً للحصول على مزايا مغطاة بالتاريخ الذي تقدمت خلاله للمشاركة في نظام AHCCCS. إذا قمت بتسديد مقابل الخدمات بالفعل خلال هذا الوقت، فيجب عليك أولاً مطالبة مقدم الرعاية بإصدار فاتورة إلى Mercy Care. وبعد ذلك اطلب من مقدم الرعاية إرجاع المبلغ إليك. في حالة رفضهم إرجاع المبلغ إليك، قد تتمكن Mercy Care من مساعدتك. يمكنك إرسال الإيصالات التي دفعتها إلى خدمات أعضاء Mercy Care مزودة بمذكرة تفصيلية توضح سبب سدادك للخدمات. يجب أن تستلم Mercy Care الإيصالات في غضون 150 يومًا من تاريخ تلقيك الخدمة.
- يجب عليك عدم دفع مقابل الخدمات أو الأدوية المغطاة بعد انضمامك إلى Mercy Care.

تأمين صحي آخر

- إذا كان لديك تأمين صحي آخر، فإليك بعض الأشياء المهمة التي يجب معرفتها.
- اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care لتزويد بـ Mercy Care باسم وعنوان ورقم هاتف مقدم التأمين الصحي الآخر الخاص بك. إن معرفة ذلك سيساعدنا في العمل مع مزود التأمين الآخر. يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).
- قبل أن تتلقى أي خدمات رعاية صحية، أظهر للطبيب أو المستشفى أو الصيدلية بطاقة هوية عضويتك الخاصة بالتأمين الصحي الآخر وأظهر لهم بطاقة هوية عضوية Mercy Care. حيث سيساعد ذلك طبيبك في معرفة أين يرسل مطالباتك.
- يدفع التأمين الصحي الآخر لديك نفقات رعايتك الصحية في المقام الأول. بعد الدفع، ستدفع Mercy Care الجزء الخاص بها.
- اتصل بخدمات أعضاء Mercy Care لتزويد بـ Mercy Care باسم وعنوان ورقم هاتف مقدم التأمين الأساسي الخاص بك.
- اختر مقدمي خدمات يعملون مع كل من خطة التأمين الصحي الأخرى الخاصة بك و Mercy Care إن أمكن. حيث سيساعدنا ذلك في تنسيق عمليات السداد.
- إذا لم يكن مقدم الخدمات الخاص بك جزءًا من شبكة مقدمي Mercy Care، فقد نظل قادرين على مساعدتك في تسديداتك المشتركة للخدمات التي تغطيها AHCCCS إذا كان طبيبك مسجلًا في AHCCCS ويحصل على رقم إذن مسبق من Mercy Care لزيارته. سندفع مبالغ المشاركة في التسديد إلى طبيبك.
- **لا تدفع مبلغ التسديد المشترك الخاص بالتأمين الآخر بنفسك.** اطلب من طبيبك إرسال الفاتورة إلى Mercy Care بمبلغ المشاركة في الدفع.
- **إذا تم محاسبتك مباشرة من قبل مقدم الخدمات، فاتصل بخدمات الأعضاء للحصول على المساعدة.** يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

الأهلية المزدوجة خدمات Medicare و Medicaid

إذا كنت مشتركًا في Medicare أو المستفيدين المؤهلين من Medicare (QMB) أو Medicare HMO، فسيُدفعون مقابل خدماتك أولاً. ستشارك Mercy Care في تكلفة الخدمات المغطاة من قبل AHCCCS ولبعض خدمات Medicare التي لا يغطيها AHCCCS. ستدفع Mercy Care المبالغ الخاصة بالتأمين المشترك أو الخصومات أو مبالغ المشاركة في التسديد لطبيبك. لا تقوم بالتسديد التشاركي بنفسك. اطلب من طبيبك إرسال فاتورة إلى Mercy Care مقابل هذه التسديدات التشاركية.

ملاحظة: حالة مشاركتك في Medicare، فإنك تتحمل مسؤولية عمليات المشاركة في التسديد الخاصة بالصيدليات للجزء "د" من Medicare. ما لم تكن تعاني من حالة طارئة، إذا اخترت الذهاب إلى مقدم رعاية آخر ليس ضمن الأطباء المعتمدين من Mercy Care والمدرجين في دليل مقدمي الرعاية، أو ليس ضمن Medicare HMO، فإنك ستتحمّل مسؤولية سداد المبالغ الخاصة بالتأمين المشترك أو الخصومات أو مبالغ المشاركة في التسديد الخاصة ببرنامج Medicare.

ومع ذلك، إذا كنت أحد الأعضاء المستفيدين المؤهلين من Medicare (QMB)، فقد تسدد Mercy Care مقابل الخدمات التي لا تغطيها AHCCCS أو التي تحصل عليها من مقدم رعاية ليس جزءًا من شبكتنا.

إذا كانت لديك أسئلة، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

الأعضاء ذوو الأهلية المزدوجة: سداد قيمة الأدوية

لا يغطي Medicaid الأدوية المؤهلة للتغطية بموجب خطط Medicare الجزء د. لا يدفع Medicaid مقابل المدفوعات المشتركة أو الخصومات أو تقاسم التكاليف لـ Medicare لأدوية الجزء د من برنامج Medicare باستثناء الأشخاص الذين لديهم تصنيف SMI. يغطي AHCCCS الأدوية المستثناة من التغطية بموجب الجزء د من Medicare عندما تعتبر هذه الأدوية المغطاة ضرورية من الناحية الطبية. الدواء المستثنى هو دواء غير مؤهل للتغطية بموجب Medicare الجزء د. قد يغطي AHCCCS بعض الأدوية المتاحة بدون وصفة طبية (OTC)، أو راجع قائمة أدوية Mercy Care OTC للحصول على قائمة المنتجات المتوفرة على موقعنا على الويب على mercycareaz.org أو اتصل بخدمات الأعضاء لطلب نسخة مطبوعة.

بالنسبة للأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI، ستغطي Mercy Care المدفوعات المشتركة المطبقة في الجزء د من Medicare والخصومات ومبالغ مشاركة التكاليف والمدفوعات الخاصة بفجوة التغطية. يغطي هذا الأدوية المخصصة لعلاج تشخيصات الصحة السلوكية للأشخاص المؤهلين للحصول على تغطية العنوانين 21/19 وغير الواردة في العنوانين 21/19 وتعيين SMI عند صرفها من قبل صيدلية مسجلة في AHCCCS.

الأذونات المسبقة

الأذونات الطبية

في بعض الحالات، قد يقرر طبيبك أن حالتك تتطلب خدمات خاصة. ترغب Mercy Care في معرفة هذه الحالات مسبقًا حتى تتمكن من تزويدك بالرعاية التي تحتاج إليها. قد تتطلب هذه الخدمات موافقة من Mercy Care قبل أن يتم إجراؤها - ويسمى ذلك الإذن المسبق. قد تكون هناك أوقات لا يكون لدى Mercy Care مقدم خدمات تابع للشبكة يمكنه علاج حالتك أو يقع على مسافة معقولة من منزلك. لرؤية مقدم خدمات غير موجود في شبكة Mercy Care، ستحتاج إلى إذن مسبق معتمد.

تتطلب بعض الخدمات الطبية إذنًا مسبقًا من Mercy Care لضمان حصولك على الرعاية المناسبة. إذا قرر طبيبك أن حالتك تتطلب خدمات متخصصة غير متوفرة داخل شبكة Mercy Care - أو إذا لم يكن أقرب مقدم خدمات داخل الشبكة على مسافة معقولة من منزلك - فستغطي Mercy Care الخدمات خارج الشبكة طالما كان ذلك ضروريًا. لا تقوم Mercy Care بإعداد خدمات من خارج الشبكة لك، ولكن إذا اتصلت بخدمات أعضاء Mercy Care، فيمكننا تزويدك بالمعلومات اللازمة للحصول عليها.

إذا كان لديك إذن مسبق لرؤية مقدم خدمات خارج شبكتنا، فإن Mercy Care ستضمن الدفع لمقدم الخدمات. ستضمن Mercy Care عدم وجود أي تكلفة عليك. إذا تلقيت فاتورة للخدمات وحصلت على إذن مسبق من Mercy Care، فاتصل بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة. لا تدفع الفاتورة بنفسك.

إليك كيفية العمل:

سيرسل طبيبك طلبًا إلى Mercy Care يوضح حالتك والإجراءات التي يود اتخاذها. إذا تمت الموافقة على الطلب، فسنخبر طبيبك بذلك. إذا تم رفض طلبك، فستتلقى إخطارًا كتابيًا (يسمى إخطار قرار المزايا السلي) في غضون 14 يومًا تقويميًا. سيخبرك الإخطار برفض الطلب وما يجب عليك فعله بعد ذلك. إذا كان الطلب عاجلاً، فستتلقى إخطارًا كتابيًا (إشعار قرار المزايا السلي) في موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد تلقي Mercy Care طلب الإذن المسبق.

هناك أوقات قد تحتاج Mercy Care إلى وقت إضافي لمراجعة طلبك. إذا كانت هناك حاجة إلى تمديد، فسترسل لك Mercy Care إشعارًا بالبريد. يمكن أن تصل التمديدات إلى 14 يومًا. إذا طلبنا التمديد، يمكنك تقديم شكوى (تعرف أيضًا باسم تظلم الأعضاء). سوف تشرح الرسالة حقوقك وكيفية تقديم شكوى.

إذا كان خطاب الإخطار بقرار المزايا السلي لا يعالج مخاوفك بصورة كاملة، فيمكنك التواصل مع الإدارة الطبية ل AHCCCS على MedicalManagement@azahcccs.gov.

كيف تحدد Mercy Care مدى إلحاح الطلبات:

الروتين – ستتم مراجعة الطلب الروتيني للخدمة في غضون 14 يومًا. سنرسل إليك إخطارًا كتابيًا (يسمى إخطار قرار المزايا السلي) في غضون 14 يومًا تقويميًا إذا تم رفض الطلب. سيخبرك الإخطار بما يجب عليك فعله بعد ذلك.

مستعجل – يعتقد طبيبك أن حالتك لا تهدد حياتك، ولكن يجب التعامل معها بسرعة للتأكد من عدم تدهورها. إذا بدت السجلات الطبية أو الخدمات المطلوبة عاجلة بالنسبة للمراجع الطبي لخطوة Mercy Care، فسنعمل على زيادة سرعة العملية القياسية. ستتلقى إخطارًا كتابيًا (إشعار قرار المزايا السلي) في موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد استلامنا لطلب التصريح إذا تم رفض الطلب. ستوضح هذه الرسالة ما ينبغي فعله بعد ذلك.

في بعض الأحيان، سنحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرارنا. إذا كانت هذه هي الحالة، فقد نحتاج إلى طلب تمديد يصل إلى 14 يومًا تقويميًا من طبيبك. إذا طلبنا تمديدًا، فسنعلمك أنت وطبيبك بالمعلومات التي نحتاج إليها لمساعدتنا في اتخاذ القرار. إذا لم نحصل على المعلومات الإضافية خلال فترة تصل إلى 14 يومًا، فقد نرفض طلب الحصول على إذن مسبق.

إذا طلبنا تمديدًا أو قمنا بتغيير مستوى أهمية الطلب، فيحق لك تقديم ما يُعرف باسم "تظلم العضو" (راجع "تظلمات الأعضاء" في هذا الكتيب). أرسل شكواي أعضاءك إلى:

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

كيف نتخذ قرارنا بشأن طلبك؟

نقدّم قائمة بالخدمات التي تتطلب الحصول على إذن مسبق على موقعنا على الويب mercycareaz.org. إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية اتخاذ هذه القرارات، فاتصل بخدمات الأعضاء، حيث يمكنهم تزويدك بقائمة المعايير التي تستخدمها Mercy Care لاتخاذ هذه القرارات. ولديك الحق في مراجعة هذه القائمة للاطلاع على كيفية اتخاذنا للقرارات.

إذا لم توافق Mercy Care على الخدمة بالكامل، فقد يكون أحد الأسباب التالية هو السبب:

- الخدمة ليست ميزة مغطاة.
- الخدمة ليست مطلوبة من الناحية الطبية.
- الخدمة تجريبية أو بحثية.
- مقدم الخدمة ليس ضمن شبكة مقدمي الرعاية الخاصة بـ Mercy Care.
- ليس لدى Mercy Care معلومات كافية لاتخاذ أي قرار.

عندما يتم اتخاذ إجراء ما، يتعين على Mercy Care إصدار إشعار بقرار المزايا السلي. (لمزيد من المعلومات، راجع قسم "إخطار قرار المزايا السلي" لاحقًا في هذا الكتيب).

تصاريح الصيدليات

إذا قدم مقدم الخدمات الخاص بك طلبًا عاجلاً أو قياسيًا للحصول على دواء يتطلب إذنًا مسبقًا أو غير مدرج في كتيب الوصفات أو له حدود أخرى، اتخاذ قرار في موعد لا يتجاوز 24 ساعة من وقت استلامنا لطلب الإذن المسبق. إذا كان الطلب يفتقر إلى معلومات كافية لاتخاذ قرار بشأن الدواء، فسنرسل Mercy Care طلبًا للحصول على معلومات إضافية إلى مقدم الخدمات الخاص بك في موعد لا يتجاوز 24 ساعة من وقت استلامنا للطلب. ستصدر Mercy Care قرارًا نهائيًا في موعد لا يتجاوز سبعة أيام عمل من التاريخ الأولي للطلب.

إخطار تحديد المزايا العكسية

- عندما لا تتم الموافقة على خدمة تتلقاها بالفعل أو طلبتها (رفض)، فسنرسل إليك وإلى مقدم الخدمة الخاص بك إخطارًا كتابيًا يسمى إخطار قرار المزايا السلبي. هناك أطر زمنية محددة ستتلقى خلالها إشعارًا بقرار المزايا السلبي.
- إذا قدمت أنت أو مقدم الخدمة الخاص بك طلبًا جديدًا لخدمة، فستتلقى إخطارك في غضون 14 يومًا تقويميًا (إذا كان الأمر عاجلاً، فستتلقى الإخطار في غضون 72 ساعة بعد استلامنا طلب التفويض).
 - إذا تم تخفيض الخدمة التي تتلقاها بالفعل أو تعليقها أو إنهاؤها، فستتلقى إشعارًا بقرار المزايا السلبي قبل 10 أيام تقويمية من حدوث التغيير.

يتيح لك خطاب إخطار تحديد المزايا السلبية ما يلي:

- ما نوع الإجراء المتخذ والسبب وراءه.
- حقك في تقديم التماس وكيفية تقديمه.
- حقك في طلب عقد جلسة استماع عادلة مع نظام AHCCCS وكيفية طلب ذلك.
- حقك في طلب اتخاذ قرار عاجل وكيفية طلب ذلك.
- حقك في طلب استمرار مزاياك خلال فترة التماسك، وكيفية طلب ذلك، ومتى يتعين عليك سداد تكاليف الخدمات.
- لديك الحق في طلب تمديد الوقت لتزودنا بالمعلومات لمساعدتنا في اتخاذ قرار.
- إذا تلقيت خطاب إشعار بشأن قرار المزايا السلبية لا يخبرك بما طلبته أو قررناه أو سبب ذلك، فيمكنك الاتصال بنا.
- سنلقي نظرة على الخطاب، وإذا لزم الأمر، نكتب خطابًا جديدًا يوضح الخدمات والإجراء المتخذ بصورة أفضل.

إذا كان خطاب الإخطار بقرار المزايا السلبي لا يعالج مخاوفك بصورة كاملة، فيمكنك التواصل مع الإدارة الطبية لـ AHCCCS على MedicalManagement@azahcccs.gov.

لديك الحق في تلقي رد من Mercy Care في غضون 30 يومًا تقويميًا من طلبك للحصول على نسخة من السجلات. قد يكون الرد عبارة عن نسخة من السجل أو رفض كتابي. وسيتضمن الرفض الكتابي السبب وراء الرفض، ومعلومات حول كيفية طلب مراجعة الرفض. يمكنك مطالبة خدمات الأعضاء بإخبارك بكيفية اتخاذ Mercy Care لهذه القرارات. ويمكنك أيضًا مطالبة خدمات الأعضاء بإرسال نسخة من قائمة المعايير لك بالبريد.

التظلمات والالتماسات

يحق لأعضاء Mercy Care و/أو الممثل المفوض تقديم تظلم أو التماس. يتم تحديد عمليات تقديم التظلمات والالتماسات أدناه.

الالتماسات

إذا كنت لا تتفق مع قرارنا الموضح في خطاب إخطار قرار المزايا السلبي، فإنك تتمتع بالحق في طلب تقديم التماس. الالتماس هو إجراء رسمي يطالبنا بمراجعة الطلب ثانية والتأكد من صحة قرارنا الأصلي. وخلال هذه العملية، يمكنك تقديم وثائق إضافية أو معلومات تعتقد أنها تدعم نتائج مختلفة وتؤدي إلى قرار مختلف.

يمكن لك أو لممثلك أو مقدم الخدمات الذي يتصرف نيابة عنك من خلال إذن كتابي تقديم التماس لنا. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم الالتماس أو تعاني من إعاقة في السمع أو تحتاج إلى مترجم فوري أو ترغب في الحصول على المعلومات بتنسيق أو لغة أخرى، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

إذا أن تقدم التماس، فإنه يتعين إرسال الالتماس خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إخطارك بخطاب قرار المزايا السلبي. ويمكن إرسال الالتماس خطيًا أو عبر الهاتف. ولا يجوز لنا الانتقام منك أو من مقدم الخدمات بسبب تقديم التماس.

ولتقديم التماس، يجب عليك الاتصال أو إرسال خطاب إلى العنوان التالي:

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

- تتمتع أنت وممثلك المفوض بالحقوق التالية فيما يتعلق بالالتماس الخاص بك:
- الحق في الاطلاع على محتويات ملف الالتماس أثناء إجراءات الالتماس.
 - الحق في فحص جميع المستندات والسجلات التي يتم النظر فيها أثناء عملية الالتماس والتي لا يحميها القانون من الإفصاح عنها.

طلب الالتماس القياسي

عندما يصلنا التماسك، قسنرسل لك خطابًا في غضون خمسة أيام عمل. سيخبرك هذا الخطاب بأننا تلقينا التماسك وكذلك كيف يمكنك تزويدنا بمزيد من المعلومات. إذا كنت تقدم التماسًا بخصوص خدمات ترغب في متابعتها بينما تكون حالتك قيد المراجعة، فيتعين عليك تقديم التماسك في فترة لا تتجاوز 10 أيام تقويمية من تاريخ خطاب الإخطار بقرار المزايا السلي.

في معظم الحالات، نحل التماسك خلال 30 يومًا تقويميًا. قد نحتاج أحيانًا لمزيد من المعلومات لاتخاذ قرار. عندما يحدث هذا ونعتقد أنه في مصلحتك، سنطلب تمديدًا لالتماسك. يسمح التمديد بفترة 14 يومًا تقويميًا إضافيًا لاستكمال مراجعتنا واتخاذ القرار. إذا طلبنا تمديدًا، فسنرسل لك بالبريد إخطارًا خطيًا يوضح ذلك ويخبرك بالمعلومات التي لا تزال بحاجة إليها. إذا طلبنا تمديدًا، فيحق لك تقديم التظلم الخاص بالعضو. سوف تشرح الرسالة حقوقك وكيفية تقديم شكوى. إذا لم نحصل على المعلومات الإضافية خلال هذا الإطار الزمني، فقد نرفض الالتماس. يمكنك أيضًا طلب تمديد لمدة 14 يومًا تقويميًا إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الوقت لجمع المعلومات الخاصة بالالتماس.

بمجرد استكمال مراجعة التماسك، سنرسل لك خطابًا بقرارنا. وسيعلمك الخطاب بخصوص قرارنا ويوفر لك كيف اتخذناه. وإذا رفضنا التماسك، فيمكنكم مطالبة AHCCCS بالنظر في قرارنا من خلال جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. يمكنك طلب هذه الخطوة التالية من خلال إتباع التعليمات التي نقدمها لك في خطاب القرار. أمامك 90 يومًا تقويميًا من تاريخ خطاب رفض الالتماس لطلب جلسة استماع عادلة من الولاية.

إذا طلبت عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية، فإنك ستتلقى معلومات من AHCCCS بشأن ما يجب عليك القيام به. سنقوم بإرسال ملف الالتماس الخاص بك والوثائق ذات الصلة إلى AHCCCS في مكتب المستشار العام (OGC).

بعد جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، سيتخذ AHCCCS القرار. إذا وجد برنامج AHCCCS بأن قرارنا لرفض التماسك كان صحيحًا، فقد تكون مسؤولاً عن دفع مقابل الخدمات التي تلقتها خلال النظر في التماسك. إذا قرر AHCCCS أن قرارنا لم يكن صحيحًا، فإننا سنعتمد الخدمات ونوفرها على الفور.

طلب القرار المستعجل

يمكنك أنت أو من يمثلك طلب تسوية عاجلة لالتماسك إذا كنت تعتقد أن المهلة الزمنية للتسوية القياسية قد تهدد حياتك أو تعرضها للخطر، أو تهدد صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك اليومية إلى أفضل مدى ممكن أو الحفاظ على هذه الوظائف أو استعادتها. قد نطلب منك أن ترسل لنا الوثائق الداعمة من مقدم الخدمات لك. وإذا وافق مقدم الخدمات لك، فإننا سنعجل إجراءات حل التماسك. وإننا سنعجل تسوية التماسك أيضًا تلقائيًا إذا اعتقدنا أن اتباع عملية التسوية القياسية قد يهدد حياتك أو صحتك.

وإذا نقرر ألا نعجل من حل التماسك، فإننا سنخطر على الفور. سنحاول الاتصال بك وسنرسل لك بالبريد إخطارًا خطيًا في غضون يومين تقويميين يفسر لك هذه النتيجة. لمزيد من المعلومات، انظر "طلب التماس قياسي" في هذا الكتيب. إذا قمنا بتغيير إلحاح التماسك من عاجل إلى قياسي، فيمكنك تقديم تظلم خاص بالعضو. سنشرح هذا عندما نتصل بك. سنقوم بتضمين معلومات حول كيفية تقديم التظلم الخاص بالعضو في الرسالة التي نرسلها إليك بالبريد الإلكتروني.

وعندما نعتل تسوية التماسك، فإننا سنسوي التماسك خلال 72 ساعة. وقد نحتاج أحيانًا لمزيد من المعلومات لاتخاذ قرار. عندما يحدث هذا ونعتقد أنه في مصلحتك، سنطلب تمديد التماسك. يسمح التمديد بفترة 14 يومًا تقويميًا إضافيًا لاستكمال مراجعتنا واتخاذ القرار. إذا طلبنا تمديدًا، فسنرسل لك بالبريد إخطارًا خطيًا يوضح ذلك ويخبرك بالمعلومات التي لا زلنا بحاجة إليها. إذا لم نحصل على المعلومات الإضافية خلال هذا الإطار الزمني، فقد نرفض الالتماس. يمكنك أيضًا طلب تمديد لمدة 14 يومًا تقويميًا إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الوقت لجمع المعلومات الخاصة بالالتماس.

بمجرد استكمال مراجعة التماسك، سنرسل لك خطابًا بقرارنا. وسيعلمك الخطاب بقرارنا ويوفر لك كيف اتخذناه. وإذا رفضنا الالتماس، يمكنك مطالبة AHCCCS بمراجعة قرارنا من خلال جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. يمكنك طلب هذه الخطوة التالية من خلال إتباع التعليمات التي نقدمها لك في خطاب القرار. أمامك 90 يومًا تقويميًا من تاريخ خطاب رفض الالتماس لطلب جلسة استماع عادلة من الولاية.

إذا طلبت عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية، فإنك ستتلقى معلومات من AHCCCS بشأن ما يجب عليك القيام به. سنقوم بإرسال ملف الالتماس الخاص بك والوثائق ذات الصلة إلى AHCCCS في مكتب المستشار العام (OGC).

بعد جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، سيتخذ AHCCCS القرار. إذا وجد برنامج AHCCCS بأن قرارنا لرفض التماسك كان صحيحًا، فقد تكون مسؤولاً عن دفع مقابل الخدمات التي تلقيتها خلال النظر في التماسك. إذا قرر AHCCCS أن قرارنا لم يكن صحيحًا، فإننا سنعتمد الخدمات ونوفرها على الفور.

نصائح سريعة بشأن رفض أو تقليل أو تعليق أو إنهاء الخدمات والالتماسات

- سيتم إرسال خطاب إليك (إخطار قرار المزايا السلي) عند رفض خدمة أو تغييرها.
- إذا واجهت صعوبة في فهم خطاب إخطار قرار المزايا السلبية، فيمكنك تقديم شكوى لمراجعة الخطاب وإعادة إصداره.
- إذا أردت طلب مراجعة (التماس) لإجراء خاص بخطة Mercy Care، فاتباع التوجيهات الواردة في خطاب الإخطار.
- لطلب استمرار الخدمات، يجب عليك تقديم التماسك في موعد أقصاه 10 أيام من تاريخ خطاب الإخطار أو في غضون الإطار الزمني المدرج في خطاب الإخطار.

إذا كان خطاب الإخطار بقرار المزايا السلي لا يعالج مخاوفك بصورة كاملة، فيمكنك التواصل مع الإدارة الطبية لـ AHCCCS على MedicalManagement@azahcccs.gov.

تظلمات والتماسات أعضاء AHCCCS المؤهلين بموجب Title 19/21

مظالم الأعضاء

التظلم الخاص بالعضو هو أي تعبير عن عدم الرضا فيما يتعلق بتقديم الرعاية الصحية لك فيما لا يمكن تعريفه كالتماس. ويُعرف التظلم الخاص بالعضو أيضًا باسم "شكوى". فقد يكون لديك مخاوف مع طبيب أو تشعر أن أحد موظفي العيادة قد عاملك بطريقة سيئة. قد تكون تلقيت فاتورة من الأخصائي أو تعرضت لصعوبة في الوصول إلى مواصلات الشركة لتقلك إلى منزلك. ربما يكون مقدم الخدمات قد أخفق في تقديم الخدمات، بما في ذلك خدمات الأزمات، في الوقت المناسب. وقد يتضمن التظلم الخاص بالعضو قلقًا يساورك بشأن جودة الرعاية الطبية المقدمة لك. يرجى إطلاعنا إذا كان ثمة ما يساورك مثل هذا أو كنت تحتاج إلى مساعدة فيما يخص مشكلة أخرى.

أسرع طريقة للإبلاغ عن شكوى أحد الأعضاء هي الاتصال بقسم أنظمة التظلم من Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً. على الرقم 602-586-1719 أو 1-866-386-5794 (TTY 711). يمكنك التواصل مع خدمات الأعضاء إذا احتجت إلى تقديم تظلم الخاص بالعضو أو إذا كنت تعاني من إعاقة في السمع، أو بحاجة إلى مترجم فوري أو ترغب في الحصول على المعلومات بتنسيق أو لغة بديلة.

وسيوثق أحد ممثلينا تظلمك الخاص بالعضو. من المهم تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل. وسيشرح لك الممثل عملية حل التظلم الخاص بالعضو ويرد على التساؤلات الأخرى التي قد تراودك. وقد نحتاج أيضًا إلى الاتصال بك ثانية لتزويدك بالتحديثات أو لنطلب منك المزيد من المعلومات. نرغب في التأكد من أنك تتلقى الرعاية والخدمات التي تحتاج إليها.

وإذا كنت تفضل تقديم تظلمك الخاص بالعضو في صورة كتابية، يرجى إرسال شكواك إلى:

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

ولن يؤثر تقديم التظلم الخاص بالعضو على تلقي خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك أو توافرها مستقبلاً. إننا نريد معرفة مخاوفك بحيث يمكننا تحسين خدماتنا التي نقدمها.

- بمجرد تقديمها، سنراجع تظلمك ونقدم لك رداً في غضون 10 أيام ما لم تتطلب الظروف الاستثنائية مزيداً من الوقت، ولكن في موعد لا يتجاوز 90 يوماً من تاريخ اتصالك بنا.
- عندما يصلنا تظلمك الخاص بالعضو، فسنرسل لك خطاباً في غضون خمسة أيام عمل. ويقر الخطاب بتلقينا لتظلمك الخاص بالعضو، ويوفر لك كيف سنُخطرك بالتسوية.
- إذا كان تظلمك الخاص بالعضو يتعلق بمخاوف بخصوص جودة الرعاية أو العلاج الطبي الذي تتلقاه، فإننا سنرسل المسألة لقسم إدارة الجودة لدينا.
- وإذا لم تتمكن من حل تظلمك الخاص بالعضو على الفور، فسنخبرك بهذا ونوضح لك الخطوات التالية. في أثناء تحقيقنا، سنعمل مع الإدارات الأخرى في Mercy Care بالإضافة إلى مقدم (مقدمي) الرعاية الصحية الخاص بك.
- وخلال تحقيقنا، فقد يتطلب الأمر الحديث معك ثانية. قد يكون لدينا المزيد من الأسئلة أو نرغب في تأكيد تلبية احتياجاتك الفورية.
- وبمجرد إتمام مراجعة تظلمك، فسنخبرك بالتسوية فوراً.
- وإذا روجع تظلمك الخاص بالعضو من قبل قسم إدارة الجودة لدينا، فإنك ستتلقى التسوية خطياً.
- بالنسبة للحالات الأخرى، سوف نتصل بك ونشرح لك الحل لشكواك كعضو. وإذا لم تتمكن من الوصول إليك، فسنرسل لك التسوية خطياً.
- وإننا ملتزمون بحل أي مخاوف تساورك بأسرع ما يمكن، وفي مدة لا تتجاوز 90 يوماً من تاريخ إرسال تظلمك.

يلتزم نظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية بولاية أريزونا (AHCCCS) بضمان توافر الرعاية الصحية السلوكية الجيدة في الوقت المناسب. إذا استمرت لديك أسئلة أو صعوبات في الوصول إلى الخدمات، فاتصل بفريق الحل السريري لدى AHCCCS على الرقم **602-364-4558** أو **1-800-867-5808**. يمكنك أيضاً إرسال مخاوف بشأن جودة الرعاية عبر البريد الإلكتروني إلى **CQM@azahcccs.gov**.

مخاوف جودة الرعاية (QOC)

يمكنك أنت/صانعي القرار في الرعاية الصحية (HCDMS) أو ممثلك المعين تقديم مخاوف تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- a. عدم القدرة على تلقي خدمات الرعاية الصحية
- b. المخاوف بشأن جودة الرعاية (QOC) التي تم تلقيها
- c. المشكلات المتعلقة بمقدمي الرعاية الصحية
- d. المشكلات المتعلقة بالخطط الصحية
- e. الوصول في الوقت المناسب إلى الخدمات

لتقديم QOC، يجب عليك إرسال الطلب عبر البريد أو الاتصال أو الفاكس باستخدام ما يلي:

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

التماسات أعضاء AHCCCS المؤهلين بموجب 21/Title 19

إذا كنت مؤهلاً لـ AHCCCS بموجب العنوانين 21/Title 19، فلديك الحق في طلب مراجعة ما يلي:

- الرفض أو الموافقة المحدودة على خدمة طلبها لك مقدّم الرعاية أو الفريق الطبي.
- تقليل، أو تعليق، أو إلغاء خدمة كنت تتلقاها.
- الرفض الكلي أو الجزئي لدفع مقابل خدمة.
- عدم توفير الخدمات في الوقت المناسب.
- عدم التصرف ضمن الأطر الزمنية لحل استئناف أو شكوى.
- رفض طلب للحصول على خدمات من خارج شبكة مقدمي الخدمات عندما تكون الخدمات متاحة في شبكة مقدمي الخدمات.

ماذا يحدث بعد أن أقدم التماساً؟

كجزء من عملية الالتماس، لديك الحق في إعطاء دليل يدعم التماسك. يمكنك تقديم الدليل إلى Mercy Care كتابياً. للتحضير لطلب الالتماس، يجوز لك معاينة ملف القضية والسجلات الطبية بالإضافة إلى الوثائق الأخرى والسجلات التي يمكن استخدامها قبيل إجراءات الالتماس وإبانها، ما لم يحظر القانون الكشف عن تلك الوثائق. إذا رغبت بمراجعة هذه الوثائق، فاتصل بمقدم الخدمات الخاص بك أو Mercy Care بهذا الشأن. سيستخدم الدليل الذي تقدمه إلى Mercy Care عند إصدار القرار النهائي للالتماس. يمكنك الاتصال بقسم نظام شكاوى Mercy Care على الرقم **602-586-1719** أو **866-386-5794** (TTY 711).

كيف يتم اتخاذ قرار حول استئنافي؟

يجب على Mercy Care إعطائك قرار يدعى إخطار بقرار الالتماس، بواسطة بريد مضمون خلال 30 يومًا تقويميًا من تلقي التماسك للالتماسات العادية، أو في فترة أقصاها 72 ساعة للالتماسات العاجلة. الإخطار بقرار الالتماس عبارة عن رسالة مكتوبة تخبرك بنتائج التماسك.

الأطر الزمنية حيث يجب على Mercy Care إعطائك إخطار بقرار الالتماس خلالها يمكن تمديدتها لغاية 14 يومًا تقويميًا. يمكنك أنت أو Mercy Care طلب المزيد من الوقت بهدف جمع المزيد من المعلومات. إذا طلبت Mercy Care المزيد من الوقت، فسُعطى إخطارًا مكتوبًا يشرح سبب التأخير.

سيخبرك الإخطار بقرار الالتماس ما يلي:

- نتائج عملية الاستئناف.
- تاريخ استكمال عملية الاستئناف.

في حال رفض طلب الالتماس كليًا أو جزئيًا، سيتضمن عندئذٍ إخطار بقرار الالتماس ما يلي:

- كيف يمكنك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.
- كيف يمكنك طلب متابعة الخدمات خلال عملية جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، إذا انطبق.
- السبب وراء رفض استئنافك والأساس القانوني لقرار رفض استئنافك.
- بأنه قد يكون عليك سداد تكاليف الخدمات التي تحصل عليها خلال عملية جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية إذا تم رفض استئنافك في جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.

ماذا يمكنني القيام به إذا كنت غير راضياً عن نتائج الاستئناف؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا كنت غير راضياً عن نتائج الاستئناف. إذا تم تسريع استئنافك، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة مستعجلة على مستوى الولاية. لديك الحق في أن يساعدك ممثل من اختيارك في جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.

كيف يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

يجب عليك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية خلال 90 يومًا من تلقي الإخطار بقرار الاستئناف. وهذا يتضمن الطلبات العادية والعاجلة لجلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. ينبغي إرسال طلبات جلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية بالنسبة للقرارات الصادرة بواسطة Mercy Care بالبريد إلى:

ستتضمن تعليمات استئناف قرار صادر عن AHCCCS في الإخطار بقرار الاستئناف.

ما إجراءات جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الخاصة بي؟

سوف تتلقى إخطار جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية قبيل 30 يومًا تقويميًا على أقل تقدير من تحديد موعد عقد جلسة الاستماع. إن إخطار جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية هو رسالة خطية تبلغك بما يلي:

- وقت، مكان، وطبيعة جلسة الاستماع.
- السبب وراء جلسة الاستماع.
- السلطة القانونية والقضائية التي تتطلب جلسة الاستماع.
- القوانين المحددة المتعلقة بجلسة الاستماع.

كيف سيُتخذ القرار بخصوص جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الخاص بي؟

بالنسبة لجلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية العادية، ستتلقى قرارًا إداريًا من AHCCCS في مدة أقصاها 90 يومًا بعد تقديم استئنافك. ولا تتضمن فترة الـ 90 يومًا:

- أي تمديدات ضمن الإطار الزمني التي طلبتها
- عدد الأيام بين تاريخ استلامك للإخطار بقرار الاستئناف وتاريخ تقديمك لطلب للحصول على جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية

سيخبرك قرار مدير AHCCCS بنتائج جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية والقرار النهائي حول خدماتك.

بالنسبة لجلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية العاجلة، ستتلقى قرارًا مكتوبًا من مدير AHCCCS خلال ثلاثة أيام عمل بعد تاريخ استلام AHCCCS لملف قضيتك ومعلومات الالتماس من Mercy Care. سيحاول AHCCCS أيضًا الاتصال بك لإخطارك بقرار مدير AHCCCS.

هل تستمر خدماتي خلال إجراء الالتماس/جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية؟

يمكنك طلب أن تتم متابعة الخدمات التي كنت تتلقاها خلال عملية الالتماس أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. إذا كنت ترغب في مواصلة الحصول على نفس الخدمات، فيجب عليك طلب استمرار خدماتك كتابيًا في غضون 10 أيام تقويمية من تاريخ خطاب القرار. إذا كانت نتيجة الالتماس أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الموافقة على الإجراء لجهة إنهاء أو تقليل خدماتك، فقد يتوجب عليك سداد تكاليف الخدمات المتلقاة خلال عملية الالتماس أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.

التظلم/طلب التحقيق لأعضاء DD



يحق للعضو المسجل في DDD التمتع بحقوق واسعة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- الحق في عدم التعرض لسوء المعاملة والإيذاء.
- الحق في خطة الخدمة المكتوبة قد تشمل إدارة الحالة وخدمات الأزمات ودعم الأقران ودعم الأسرة والأدوية وخدمات المرضى الداخليين / الخارجيين.
- الحق في الموافقة أو رفض العلاج إلا بأمر من المحكمة أو الوصاية.
- الحق في مراجعة السجلات الطبية، ما لم يقرر الطبيب أن ذلك ليس في مصلحة العضو.

التظلم هو طلب للتحقيق فيما إذا كانت حقوقه قد انتهكت أحد الأعضاء. يمكن لأي شخص تقديم هذا الطلب ولكن يجب تقديمه في غضون 12 شهرًا من تاريخ الحادث. من المهم تقديم جميع التفاصيل مثل الأحداث وأسماء الأفراد المشاركين والمسمى الوظيفي والوكالات والتواريخ. من المهم أيضًا التركيز على الحقائق وتضمين القرار الذي تريده. يمكنك طلب التظلم شفهيًا عن طريق الاتصال بـ Mercy Care. إذا كنت ترغب في إرسال تظلم كتابيًا، فيمكنك إرسال طلبك عبر البريد إلى:

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في كتابة شكواك، فاتصل بمزود الصحة السلوكية الخاص بك أو مكتب AHCCCS لحقوق الإنسان (OHR) أو على الرقم **1-800-421-2124**. إذا كنت بحاجة إلى مستندات، مثل السجلات الطبية أو خطط الخدمة الفردية، لدعم شكواك، فيحق لك طلب هذه السجلات.

يتم التحقيق بالمظالم المتعلقة بالاعتداء الجسدي، الاعتداء الجنسي أو وفاة شخص بواسطة AHCCCS. لتقديم شكوى بشأن التظلمات المتعلقة بالاعتداء الجسدي أو الاعتداء الجنسي أو وفاة شخص، تواصل مع:

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

يمكن للأشخاص الذين يعانون من الصمم أو صعوبة السمع الاتصال بخدمة ترحيل الاتصالات بولاية Arizona على الرقم **711** أو **1-800-367-8939** للحصول على مساعدة في الاتصال بـ AHCCCS.

إذا قدمت تظلمًا/طلبًا من أجل التحقيق، فلن تتأثر نوعية الرعاية التي تتلقاها.

يلتزم نظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية بولاية أريزونا (AHCCCS) بضمان توافر الرعاية الصحية السلوكية الجيدة في الوقت المناسب. إذا استمرت لديك أسئلة أو صعوبات في الوصول إلى الخدمات، فاتصل بفريق الحل السريبي لدى AHCCCS على الرقم **602-364-4558** أو **1-800-867-5808**. يمكنك أيضًا إرسال مخاوف بشأن جودة الرعاية عبر البريد الإلكتروني إلى **CQM@azahcccs.gov**.

يمكن لأعضاء DD و Complete Care الذين تلقوا خدمات الأزمات في Central Arizona تقديم تظلم أو التماس أو طلب جلسة استماع لخدمات الأزمات باتباع الخطوات المذكورة أعلاه.

يمكن لأعضاء DD في Southern Arizona أو Northern Arizona الاتصال بإحدى الخطط الصحية التالية:



منطقة الخدمات	الخطط الصحية مع اتفاقيات الصحة السلوكية الإقليمية	نوع الاتصال ورقم الهاتف
Central Arizona	Mercy Care	رقم هاتف خدمة المرضى: 602-586-1719 أو 1-866-386-5794 (TTY 711) خط الأزمات: 1-800-631-1314 خط أزمات الصحة السلوكية في ولاية Arizona: 1-844-534-4673
Southern Arizona	Arizona Complete Health	رقم هاتف خدمة المرضى: 1-888-788-4408 (TTY 711) خط الأزمات: 1-866-495-6735 خط أزمات الصحة السلوكية في ولاية Arizona: 1-844-534-4673

منطقة الخدمات	الخطط الصحية مع اتفاقيات الصحة السلوكية الإقليمية	نوع الاتصال ورقم الهاتف
Northern Arizona	Arizona Complete Health	رقم هاتف خدمة المرضى: 1-888-788-4408 (TTY 711) خط الأزمات: 1-866-495-6735 خط أزمات الصحة السلوكية في ولاية Arizona: 1-844-534-4673

الالتماسات والتظلمات للأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI



المرض العقلي الخطير (SMI) هو اضطراب عقلي لدى الأشخاص في سن 18 سنة أو أكثر من ذلك وهو حاد ومتواصل. ستتولى مؤسسة سولاري لمواجهة الأزمات والخدمات الإنسانية، بصفتها مقدم خدمات متعاقد مع Mercy Care، مسؤولية تحديد المرض العقلي الخطير عند الإحالة أو الطلب. يمكن للأعضاء الذين يطلبون تصنيف مرض عقلي خطير والأعضاء الذين لديهم تصنيف SMI تقديم التماس بشأن نتيجة تصنيف SMI.

ترسل لك Solari رسالة بالبريد لإعلامك بالقرار النهائي بخصوص قرار SMI. وتُعرف هذه الرسالة باسم إخطار القرار. وستتضمن معلومات حول حقوقك وكيفية التماس القرار. إذا لم توافق على نتائج تحديد أهلية SMI، فيمكنك تقديم التماس. لتقديم التماس، يمكنك الاتصال بـ Solari على الرقم **1-855-832-2866**.

يمكن للأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI أيضًا التماس القرارات السلبيّة التالية:

- الأهلية الأولية لتلقي خدمات الأشخاص الذين يعانون من SMI.
- قرار حول الرسوم أو الإعفاءات.
- تقرير التقييم، والخدمات الموصى بها في خطة خدمة أو علاج فردي أو خطة تسريح من المستشفى.
- رفض أو تقليل أو تعليق أو إنهاء أي خدمة مغطاة يتم تمويلها من أموال لا تتبع العنواين 19/21.
- القدرة على اتخاذ قرارات أو الحاجة إلى وصايا أو خدمات وقائية أخرى أو الحاجة إلى مساعدة خاصة.
- قرار تم اتخاذه بأن العضو لم يعد مؤهلًا لخدمات المرض العقلي الخطير.
- تحديد PASRR في إطار إما الفحص ما قبل الدخول أو مراجعة سنوية للمقيمين، الذي يؤثر على الشخص بصورة عكسية

لتقديم التماس بشأن قرار مثل تلك المذكورة أعلاه، يتعين عليك الاتصال أو إرسال خطاب إلى:

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

إذا قدمت التماسًا، فسيتم إخطارك باستلامه كتابيًا خلال خمسة أيام عمل من استلام Mercy Care له. سيعقد مؤتمر غير رسمي مع Mercy Care في غضون سبعة أيام عمل من تقديم التماس.

يجب أن يحدث المؤتمر غير الرسمي في الوقت والمكان المناسبين لك. لديك الحق في أن يساعدك ممثل معين حسب اختيارك في المؤتمر غير الرسمي. سيتم إخطارك وإخطار المشاركين الآخرين بوقت ومكان المؤتمر كتابةً قبل المؤتمر بيومي (2) عمل على الأقل. يمكنك المشاركة في المؤتمر عبر الهاتف.

إذا كان التماس عاجلاً ولا يحتمل التأخير، فسوف تتلقى إخطارًا خطيًا يفيد استلام طلب التماس خلال يوم عمل واحد من استلام Mercy Care له، ليعقد بعد ذلك الاجتماع غير الرسمي في غضون يومي عمل من تاريخ تقديم التماس.

إذا تم اتخاذ قرار حول الالتماس بشكل يرضيك في المؤتمر غير الرسمي، فستتلقى إخطارًا مكتوبًا يصف سبب الالتماس والقضايا المرتبطة والقرار المنجز وتاريخ تطبيق القرار.

إذا لم يُتخذ قرار حول الالتماس خلال المؤتمر غير الرسمي، فستتمثل الخطوة التالية في عقد مؤتمر غير رسمي ثانٍ مع AHCCCS. وقد تنازل عن عقد المؤتمر غير الرسمي من المستوى الثاني وتتابع إلى جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. وإذا تنازلت عن عقد المؤتمر غير الرسمي من المستوى الثاني مع AHCCCS، فإن Mercy Care ستساعدك في تقديم طلب لعقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية في نهاية مؤتمر Mercy Care RBHA غير الرسمي.

إذا لم يُتخذ قرار حول الالتماس خلال المؤتمر غير الرسمي الثاني مع AHCCCS، فستُعطى معلومات تخبرك بكيفية عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. يعالج مكتب التظلمات والالتماسات في AHCCCS طلبات جلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية عند نهاية المؤتمرات غير الرسمية من المستوى الثاني.

إذا قمت بتقديم التماس، فستستمر في الحصول على أي خدمات كنت تحصل عليها بالفعل ما لم:

- يقرر طبيب مؤهل أن تقليل الخدمات أو إيقافها يصب في مصلحتك، أو
- توافق أنت خطيًا على تقليل الخدمات أو إيقافها.

إذا لم يأت قرار الالتماس لصالحك، فقد تطلب Mercy Care منك سداد تكاليف الخدمات التي تلقيتها خلال عملية الالتماس.

وإذا كنت أو ممثلك لا يزال غير مستوعب لما في خطاب إخطار قرار المزايا السليبي، فيحق لك الاتصال بالإدارة الطبية لـ AHCCCS على البريد الإلكتروني MedicalManagement@azahcccs.gov.

¹ لا يمكن للأشخاص الذين تحدد أنهم يعانون من مرض عقلي خطير التماس قرار برفض أو تعليق أو إنهاء خدمات لم تعد متوفرة بسبب خفض تمويل الولاية.

يحق للأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI التمتع بحقوق واسعة النطاق، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- الحق في عدم التعرض لسوء المعاملة والإيذاء.
- الحق في خطة الخدمة المكتوبة قد تشمل إدارة الحالة وخدمات الأزمات ودعم الأقران ودعم الأسرة والأدوية وخدمات المرضى الداخليين / الخارجيين.
- الحق في الموافقة أو رفض العلاج إلا بأمر من المحكمة أو الوصاية.
- الحق في مراجعة السجلات الطبية، ما لم يقرر الطبيب أن ذلك ليس في مصلحة العضو.

تظلم SMI هو طلب للتحقيق فيما إذا كانت حقوق أحد الأعضاء قد انتهكت. يمكن لأي شخص تقديم هذا الطلب ولكن يجب تقديمه في غضون 12 شهرًا من تاريخ الحادث. من المهم تقديم جميع التفاصيل مثل الأحداث وأسماء الأفراد المشاركين والمسمى الوظيفي والوكالات والتواريخ. من المهم أيضًا التركيز على الحقائق وتضمين القرار الذي تريده. يمكنك طلب تظلم SMI شفهيًا عن طريق الاتصال بـ Mercy Care. إذا كنت ترغب في تقديم تظلم SMI كتابيًا، فقم بإرسال طلبك بالبريد إلى Mercy Care على العنوان الموضح في هذا القسم.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في كتابة شكواك، فاتصل بمزود الصحة السلوكية الخاص بك أو مكتب AHCCCS لحقوق الإنسان (OHR) أو على الرقم **1-800-421-2124**. إذا كنت بحاجة إلى مستندات، مثل السجلات الطبية أو خطط الخدمة الفردية، لدعم شكواك، فيحق لك طلب هذه السجلات.

يتم التحقيق بالمظالم المتعلقة بالاعتداء الجسدي، الاعتداء الجنسي أو وفاة شخص بواسطة AHCCCS. لتقديم شكوى بشأن التظلمات المتعلقة بالاعتداء الجسدي أو الاعتداء الجنسي أو وفاة شخص، تواصل مع:

AHCCCS Behavioral Health Grievance and Appeals
150 N. 18th Ave., Mail Drop 6100, Phoenix, AZ 85007

602-364-4575

رقم الفاكس: **602-364-4591**



تقديم الشكاوى للأعضاء والأعضاء غير المشمولين بالعنوانين 21/19 بدون تعيين SMI
إذا كنت غير مؤهل للتصنيف 21/19 (AHCCCS) وليس لديك تصنيف SMI، فيمكنك تقديم شكوى تتعلق بالقرارات المتعلقة بخدمات الصحة السلوكية التي تحتاج إليها والتي تتوفر من خلال Mercy Care.

الالتماسات للأعضاء الذين ليس لديهم تصنيف SMI وليسوا مؤهلين بموجب العنوانين 21/19
إذا كنت مؤهلاً غير محدد في العنوانين 21/19 (AHCCCS) وليس لديك تصنيف SMI، فيمكنك تقديم التماس بخصوص الإجراءات أو القرارات المتعلقة بخدمات الصحة السلوكية التي تحتاج إليها والتي تتوفر من خلال Mercy Care.

ماذا يحدث بعد أن أقدم التماساً؟

كجزء من عملية الالتماس، لديك الحق في إعطاء دليل يدعم التماسك. يمكنك تقديم الدليل إلى Mercy Care كتابياً. للتحضير لطلب الالتماس، يجوز لك معاناة ملف القضية والسجلات الطبية بالإضافة إلى الوثائق الأخرى والسجلات التي يمكن استخدامها قبيل إجراءات الالتماس وإبانها، ما لم يحظر القانون الكشف عن تلك الوثائق. إذا رغبت بمراجعة هذه الوثائق، فاتصل بمقدم الخدمات الخاص بك أو Mercy Care بهذا الشأن. سيستخدم الدليل الذي تقدمه إلى Mercy Care عند إصدار القرار النهائي للالتماس. يمكنك الاتصال بقسم نظام التظلمات في Mercy Care على الرقم **602-586-1719** أو **1-866-386-5794** (TTY 711).

كيف يتم اتخاذ قرار حول استئنافي؟

يجب أن تقدم لك Mercy Care إشعاراً بقرار الالتماس عن طريق البريد المعتمد في غضون 30 يومًا تقويميًا من تلقي التماسك. الإخطار بقرار الالتماس عبارة عن رسالة مكتوبة تخبرك بنتائج التماسك.

الأطر الزمنية حيث يجب على Mercy Care إعطائك إخطار بقرار الالتماس خلالها يمكن تمديدتها لغاية 14 يومًا تقويميًا. يمكنك أنت أو Mercy Care طلب المزيد من الوقت بهدف جمع المزيد من المعلومات. إذا طلبت Mercy Care أو مقدم الخدمات حاليًا المزيد من الوقت، فستُعطى إخطارًا مكتوبًا يشرح سبب التأخير.

سيخبرك الإخطار بقرار الالتماس ما يلي:

- نتائج عملية الاستئناف.
- تاريخ استكمال عملية الاستئناف.

في حال رفض طلب الالتماس كليًا أو جزئيًا، سيتضمن عندئذٍ إخطار بقرار الالتماس ما يلي:

- كيف يمكنك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.
- سبب رفض التماسك والأساس القانوني لذلك القرار.

ماذا يمكنني القيام به إذا كنت غير راضيًا عن نتائج الاستئناف؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا كنت غير راضيًا عن نتائج الاستئناف.

كيف يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

يجب عليك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية خلال 90 يومًا من تلقي الإخطار بقرار الاستئناف. ينبغي إرسال طلبات جلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية بالبريد إلى:

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

ستتضمن تعليمات استئناف قرار صادر عن AHCCCS في الإخطار بقرار الاستئناف.

ما إجراءات جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الخاصة بي؟

سوف تتلقى إخطار جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية قبيل 30 يومًا تقويميًا على أقل تقدير من تحديد موعد عقد جلسة الاستماع. إن إخطار جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية هو رسالة خطية تبلغك بما يلي:

- وقت، ومكان، وطبيعة جلسة الاستماع.
- السبب وراء جلسة الاستماع.
- السلطة القانونية والقضائية التي تتطلب جلسة الاستماع.
- القوانين المحددة المتعلقة بجلسة الاستماع.

كيف سيُتخذ القرار بخصوص جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الخاص بي؟

بالنسبة لجلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية العادية، ستتلقى قرار إداري من AHCCCS في مدة أقصاها 90 يومًا بعد تقديم استئنافك الأصلي. لا تشمل فترة الـ 90 يومًا هذه:

- أي تمديدات ضمن الإطار الزمني التي طلبتها.
- عدد الأيام بين تاريخ استلامك للإخطار بقرار الالتماس وتاريخ تقديمك لطلب للحصول على جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.

سيخبرك قرار مدير AHCCCS بنتائج جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية والقرار النهائي حول خدماتك.

عملية إلغاء الاشتراك



يمكن للأعضاء الذين تحدد أنهم يعانون من علة نفسية خطيرة وأولئك المسجلين في خطة واحدة فيما يخص خدمات الصحة البدنية والصحة السلوكية طلب خطة مختلفة بالنسبة لخدمات الصحة البدنية الخاصة بهم. يُسمى ذلك طلب إلغاء الاشتراك. لن تتم الموافقة على إلغاء الاشتراك للعضو إلا وفقًا لأحد الشروط التالية:

1. لا تسمح الشبكة بالاختيار من بين اثنين من PCP على الأقل، وليس لديها مزود متخصص مطلوب،
2. يصرّح الطبيب المعالج الحالي أن هناك حاجة لمواصلة دورة العلاج،
3. هناك دليل على الضرر أو المعاملة غير العادلة.

إذا كنت ترغب في طلب إلغاء الاشتراك، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

تتبع Mercy Care قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية التي تنطبق بموجب العقد المُحرر مع AHCCCS. وتشمل هذه القوانين، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الباب VI من قانون الحقوق المدنية لعام 1964، كما هو مُطبّق بموجب أحكام الباب 45، الجزء 80 من مدونة اللوائح الفيدرالية (CFR).
- قانون التمييز على أساس السن لعام 1975، كما هو مُطبّق بموجب أحكام الباب 45، الجزء 91 من CFR.
- قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
- الباب IX من تعديلات التعليم لعام 1972 (فيما يتعلق بالبرامج والأنشطة التعليمية).
- العنوانان II وIII من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة؛ والمادة 1557 من قانون حماية المريض والرعاية بأسعار معقولة.

إشعارات ممارسات الخصوصية للخطة الصحية

تعد خصوصية المعلومات الطبية لأعضائنا مهمة جدًا بالنسبة لنا. نريد الحفاظ على خصوصية معلومات الأعضاء وسريتها. لدى Mercy Care سياسات معمول بها لضمان حماية موظفي Mercy Care لمعلومات الأعضاء. قد تشمل هذه المعلومات:

- الوصول إلى وسائل النقل
- العوائق التي تحول دون تحقيق الصحة
- الإعاقة
- العرق
- انعدام الأمن المالي

- انعدام الأمن الغذائي
- الهوية الجنسية
- انعدام الأمن السكني
- السلامة الشخصية
- اللغة
- العرق
- التوجه الجنسي
- الاحتياجات الاجتماعية الأخرى

يؤثر قانون قابلية نقل التأمين الصحي والمساءلة (HIPAA) على الرعاية الصحية بعدة طرق. يجب أن يكون لدى Mercy Care ضمانات لحماية المعلومات الصحية للأعضاء. ينطبق هذا على جميع مقدمي الرعاية الصحية وأصحاب المصلحة الآخرين.

هناك قوانين بشأن من يمكنه الاطلاع على معلوماتك الصحية والطبية والسلوكية بإذن منك أو بدونه. لا يمكن مشاركة المعلومات الخاصة بالعلاج من تعاطي المواد والمعلومات عن الأمراض المعدية (على سبيل المثال معلومات مرض نقص المناعة البشرية/ الإيدز) مع الآخرين من دون إذنك. قد تكون هناك أوقات تريد فيها مشاركة معلوماتك الطبية أو الصحية السلوكية مع وكالات أخرى أو أفراد معينين قد يساعدونك. في هذه الحالات، يمكنك توقيع تفويض نموذج الإفصاح عن معلومات (ROI)، الذي ينص على السماح بالإفصاح عن سجلاتك الطبية، أو أجزاء محدودة من سجلاتك الطبية، لأفراد أو وكالات تسميها أنت في النموذج. لمزيد من المعلومات حول نموذج التفويض بالإفصاح عن المعلومات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

يجوز استخدام المعلومات الصحية المحمية (PHI) للعضو لعمليات العلاج والدفع والخطة الصحية وعلى النحو المسموح به بموجب القانون. يجب أن يقدم العضو أو الوصي القانوني موافقة خطية على أي استخدامات غير متعلقة بالرعاية الصحية لـ PHI.

إننا نحمي معلوماتك الشخصية بإجراءات خاصة مثل:

- الإجراءات الإدارية. لدينا قواعد تخبرك بكيفية استخدام معلوماتك الصحية بغض النظر عما إذا كانت - في شكل كتابي أو شفهي أو إلكتروني.
- الإجراءات المادية: يتم حجز معلوماتك الصحية وحفظها في مناطق آمنة. فنحن نحمي الدخول إلى أجهزة الكمبيوتر والمباني الخاصة بنا. يساعدنا هذا في منع الدخول غير المصرح به.
- الإجراءات الفنية. الوصول إلى معلوماتك الشخصية "يعتمد على وظيفتك"، حيث يسمح ذلك فقط لهؤلاء الأشخاص الذين يحتاجون الوصول للقيام بمهامهم وتقديم الرعاية لك.

توفر Mercy Care إشعارًا بحقوق ومسؤوليات الأعضاء بشأن استخدام PHI والإفصاح عنها والوصول إليها. يطلق عليه "إخطار ممارسات الخصوصية" (NPP). يتم إرسال NPP إلى جميع الأعضاء الجدد ببطاقة هوية العضو الخاصة بهم. يمكنك أيضًا الاطلاع على NPP على موقعنا الإلكتروني على **mercycareaz.org** ضمن "الخصوصية".

حقوقك ومسؤولياتك

بصفتك عضوًا في برنامج Mercy Care، لديك حقوق ومسؤوليات. هذه الحقوق مدرجة أدناه، من المهم أن تقرأ وتفهم كل منها. إذا كانت لديك أسئلة، يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care.

حقوقك ومسؤولياتك كعضو

- لديك الحق في ممارسة حقوقك. لن تؤثر ممارسة هذه الحقوق سلبًا على تقديم الخدمة لك. يحق لك ما يلي:
- اعرف اسم مقدم الرعاية الأولية و/أو مدير حالتك.
- احصل على نسخة من كتيب أعضاء Mercy Care الذي يتضمن وصفًا للخدمات المشمولة في التغطية.
- تعرّف على كيفية توفير Mercy Care للرعاية بعد ساعات العمل وفي حالات الطوارئ.
- قدّم شكوى بشأن Mercy Care أو المتعاقدين معها من الباطن. يمكنك تقديم شكوى إلى AHCCCS أو إلى Mercy Care مباشرة. راجع قسم "التظلمات والالتماسات" لمزيد من المعلومات.

- اطلب معلومات حول هيكل وعمليات Mercy Care أو المتعاقدين من الباطن.
- معلومات حول كيفية دفع Mercy Care لمقدمي الخدمات والتحكم في التكاليف واستخدام الخدمات. تتضمن هذه المعلومات ما إذا كانت Mercy Care لديها خطط حوافز للأطباء (PIP) ووصفًا لخطة PIP.
- اعرف ما إذا كان التأمين على وقف الخسارة مطلوبًا أم لا.
- نتائج التظلم العامة وملخص بنتائج الاستبيان الذي يُقدم إلى الأعضاء.
- حصل على معلومات حول تكاليفك للحصول على الخدمات أو العلاجات التي لا تغطيها Mercy Care.
- حصل على معلومات حول كيفية الحصول على الخدمات، بما في ذلك الخدمات التي تتطلب تصريحًا.
- حصل على معلومات حول كيفية تقييم Mercy Care للتكنولوجيا الجديدة لتضمينها كخدمة مغطاة.
- حصل على معلومات حول التغييرات في خدماتك أو الإجراءات التي يجب اتخاذها عندما يغادر PCP الخاص بك Mercy Care.
- التعامل معك بشكل عادل والحصول على خدمات مغطاة بغض النظر عن العرق أو اللون أو الإثنية أو الأصل القومي أو الدين أو الجنس أو الهوية الجنسية أو العمر أو الحالة الصحية السلوكية أو الإعاقة الذهنية أو البدنية أو التوجه الجنسي أو المعلومات الجينية أو القدرة على الدفع أو القدرة على التحدث باللغة الإنجليزية.
- الحصول على معلومات حول كيفية اتخاذ القرارات الطبية نيابة عنك عندما تكون غير قادر على اتخاذها.

قيود السرية والسرية:

- لديك الحق في التمتع بالخصوصية والسرية فيما يتعلق بمعلومات رعايتك الصحية.
- لديك الحق في التحدث إلى مهنين في مجال الرعاية الصحية بشكل سري.
- يمكنك العثور على نسخة من إخطار "حقوق الخصوصية" في حزمة الترحيب الخاصة بك. يحتوي الإخطار على معلومات حول الطرق التي تستخدم بها Mercy Care سجلاتك، بما في ذلك معلومات عن أنشطة خطتك الصحية والمدفوعات مقابل الخدمات. وسيتم الاحتفاظ بمعلومات الرعاية الصحية الخاصة بك في إطار من السرية والخصوصية. ولن يتم نشرها إلا بإذنك أو إذا سمح القانون بذلك.
- لديك الحق في معرفة خصوصية الرعاية الصحية. (راجع قسم "إشعارات ممارسات الخصوصية في الخطة الصحية".)
- لديك الحق في معرفة حدود السرية. أحيانًا لا يمكننا المحافظة على سرية المعلومات. لا يحمي القانون المعلومات التالية:
 - إذا ارتكبت جريمة أو هددت بارتكاب جريمة في مكتب مقدم الخدمات أو عيادته/ منشأته الصحية أو ضد أي شخص يعمل في البرنامج، فسنضطر إلى الاتصال بالشرطة.
 - إذا كنت ستؤدي شخصًا آخر، فيجب أن نعلمه بذلك حتى يتمكن من حماية نفسه. فسنضطر كذلك للاتصال بالشرطة.
 - يتعين علينا أيضًا الإبلاغ عن أي اشتباه بإساءة معاملة الطفل إلى السلطات المحلية.
 - إذا كان ثمة خطر أن تؤدي نفسك، فعلينا محاولة حمايتك. إذا حدث ذلك، فقد نضطر إلى التحدث إلى أشخاص آخرين في حياتك أو مقدمي خدمات آخرين (على سبيل المثال، المستشفيات ومرشدين آخرين) لحمايتك. سنقوم بمشاركة المعلومات الضرورية فقط لحمايتك.
- هناك أوقات أخرى حيث يمكن لمقدمي الخدمات المشاركة في معلومات صحية معينة مع أفراد العائلة وأشخاص آخرين يشاركون في رعايتك. على سبيل المثال، إذا:
 - وافقت لفظيًا على مشاركة المعلومات.
 - كان لديك فرصة للاعتراض على المعلومات المتشارك بها، ولكنك لم تعترض. على سبيل المثال، إذا سمحت لشخص أن يأتي إلى غرفة الفحص خلال موعد طبي، فقد يفترض مقدم الرعاية بأنك لا تعترض على مشاركة المعلومات خلال تلك الزيارة.
 - كانت هناك حالة طارئة، أو لم يكن لديك القدرة على اتخاذ قرارات فيما يخص رعايتك الصحية، ويعتقد مقدم الرعاية بأن الإفصاح عن المعلومات يصب في مصلحتك العليا.
 - اعتقد مقدم الرعاية بأنك تشكل تهديدًا جديًا ووشيك لحياتك أو سلامتك، أو لصحة وسلامة شخص آخر.
 - استعمل مقدم الرعاية المعلومات لإبلاغ أحد أفراد عائلتك بموقع العضو، حالته العامة أو بموته.
 - اتبع مقدم الرعاية قوانين أخرى التي تتطلب منه مشاركة المعلومات.
- للمساعدة في الترتيب والدفع لقاء رعايتك الصحية، تتم المشاركة أحيانًا بمعلوماتك دون أخذ إذنك المكتوب أولاً. وقد يتضمن هذا مشاركة المعلومات مع:
 - أطباء ووكالات أخرى تقدّم خدمات صحية أو اجتماعية أو خدمات رعاية اجتماعية.
 - مقدم الرعاية الطبية الأولية الخاص بك.

- وكالات ومدارس معينة على صعيد الولاية تتبع القانون، ومنخرطة في رعايتك وعلاجك، حسب الحاجة.
- أعضاء الفريق الطبي المشارك في رعايتك.
- وفي أوقات أخرى، قد يكون من المفيد مشاركة معلومات الصحة السلوكية الخاصة بك مع وكالات أخرى مثل المدارس. يتم ذلك ضمن حدود اللوائح المعمول بها. قد يكون هناك حاجة إلى الحصول على إذنك المكتوب قبل مشاركة معلوماتك.
- لديك الحق في الحصول على رأي ثانٍ من متخصص رعاية صحية مؤهل داخل الشبكة أو الحصول على رأي ثانٍ مرتبة خارج الشبكة مجانًا إذا لم تكن هناك خيارات أخرى داخل الشبكة. لمزيد من المعلومات، يمكنك الاتصال بـ Mercy Care على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).
- لديك الحق في تلقي معلومات حول خيارات العلاج والبدائل المناسبة لحالتك بطريقة يمكنك فهمها. يجب أيضًا مشاركتها معك بطريقة تتيح لك المشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك الصحية.

قرارات العلاج

- لديك الحق في الموافقة على علاج أو رفضه، وكذلك في اختيار خيارات علاج أخرى متوفرة لك. يمكنك الحصول على هذه المعلومات بطريقة تساعدك في الفهم وبطريقة تكون ملائمة لحالتك الطبية.
- يمكنك اختيار Mercy Care J PCP لتنسيق رعايتك الصحية.
- يمكنك تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك.
- يمكنك التحدث مع مقدم الرعاية الأولية للحصول على معلومات كاملة وحديثة حول حالتك ورعايتك الصحية.
- وسيساعدك هذا الأمر أنت و/أو عائلتك في فهم حالتك وأن تكون طرفًا في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية.
- ضمن حدود اللوائح المعمول بها، يمكن لموظفي Mercy Care المساعدة في إدارة رعايتك الصحية من خلال العمل معك ومع الوكالات المجتمعية والحكومية والمدارس وطبيبك.
- لديك الحق في الحصول على معلومات حول الإجراءات الطبية التي ستخضع لها ومن سيقوم بها.
- لديك الحق في الحصول على رأي ثانٍ من متخصص رعاية صحية مؤهل ضمن الشبكة. ويمكنك ترتيب الحصول على رأي ثانٍ خارج الشبكة، دون تكلفة عليك، فقط في حالة عدم وجود تغطية كافية داخل الشبكة.
- لديك الحق في معرفة خيارات العلاج أو أنواع الرعاية المتاحة لك ومزايا و/أو عيوب كل اختيار.
- لديك الحق في تقديم خيارات العلاج لك بطريقة يمكنك فهمها.
- يمكنك رفض الرعاية من الطبيب الذي تمت إحالتك إليه ويمكنك طلب طبيب مختلف.
- يمكنك اختيار شخص ليكون معك لتلقي العلاجات والفحوصات.
- يمكنك، إذا كنت أنثى، أن تتواجد امرأة أخرى في الغرفة خلال فحوص الثدي والحوض.
- لا تعتمد رعايتك الطبية أو مدى أهليتك على اتفاقك على اتباع خطة علاج، حيث يمكنك رفض علاج أو خدمات أو مقدمي رعاية أولية. سيتم إبلاغك بما قد يحدث لصحتك إذا لم تخضع للعلاج.
- سُنْخِرْكَ Mercy Care كتابيًا عند تقليل أي من خدمات الرعاية الصحية التي يطلبها مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، أو تعليقها أو إنهاؤها أو رفضها. يتعين عليك اتباع التعليمات الواردة في خطاب الإخطار الذي يُرسل إليك.
- لديك الحق في وضع خطة مع وكالة مقدم الرعاية الخاصة بهم، مع مراعاة التحقق من الزيارة إلكترونياً (EVV)، لتحديد تفضيلاتك عندما يتأخر مقدم الرعاية الخاص بك أو لا يحضر أو إذا كانت زيارة الخدمة قصيرة. يمكن إنشاء هذه الخطة لكل خدمة تخضع لنظام EVV.

حقوقك بموجب قواعد الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS)



- تعمل Mercy Care على ضمان أن جميع الموظفين ومقدمي الخدمات يعملون بطريقة تتفق مع نهج يركز على الشخص يحترم ويعزز حق العضو في الاختيار والاندماج والاستقلالية.
- لديك الحق في الخصوصية والكرامة والاحترام والتحرر من الإكراه وضبط النفس.
- لديك الحق في تقديم الطلبات بطريقة تقديم الخدمات ووسائل الدعم الخاصة بك.
- لديك الحق في العيش في بيئة أقل تقييدًا.
- لديك الحق في المشاركة والمشاركة بنشاط في مجتمعك.

التوجيهات المسبقة

- لديك الحق في تزويدك بمعلومات حول إنشاء التوجيهات المسبقة. تخرر التوجيهات المسبقة الآخرين بكيفية اتخاذ القرارات الطبية نيابة عنك إذا لم تكن قادرًا على اتخاذها بنفسك.

طلبات السجلات الطبية

- دون أي تكلفة عليك، تتمتع بالحق في طلب الحصول على نسخة من سجلات الطبية وتلقيها سنويًا و/أو فحص سجلاتك الطبية. قد لا تتمكن من الحصول على نسخة من السجلات الطبية إذا كانت السجلات تتضمن أيًا مما يلي: ملاحظات المعالجة النفسية المجمعة من أجل إجراء مدني أو جنائي أو إداري، أو معلومات صحية محمية تخضع لتعديلات قانون تحسين المختبرات السريرية الفيدرالي لعام 1988 أو معلومات صحية محمية معفية بموجب القوانين الفيدرالية للوائح التنظيمية.
- سترد Mercy Care على طلبك في غضون 30 يومًا. سيتضمن رد Mercy Care نسخة من السجل المطلوب أو خطاب برفض الطلب. ويتضمن خطاب الرفض المكتوب الأساس الذي استند إليه الرفض والمعلومات المتعلقة بطرق مراجعة الرفض.
- لديك الحق في طلب إجراء تعديل على سجلاتك الطبية. قد تطلب منك Mercy Care تقديم هذا الطلب كتابيًا. وفي حالة إجراء التعديل بصورة كلية أو جزئية، سنتخذ جميع الخطوات اللازمة للقيام بذلك في الوقت المناسب، وكذلك سنُعلمك بالتغييرات التي تم إجراؤها.
- ولدى Mercy Care الحق في رفض طلبك بإجراء تعديل على سجلاتك الطبية. إذا تم رفض الطلب، كليًا أو جزئيًا، فستقدم لك Mercy Care رفضًا كتابيًا في غضون 60 يومًا. ويشتمل الرفض الكتابي على الأساس الذي استند إليه وإخطار يوضح حقك في إرسال بيان كتابي لا يتفق مع الرفض إلى جانب كيفية تقديم البيان.

الإبلاغ عن مخاوفك

- أخبر Mercy Care عن أي شكاوى أو مشكلات تواجهها فيما يتعلق بخدمات رعايتك الصحية.
- يمكنك تقديم التماس إلى Mercy Care والحصول على قرار خلال وقت معقول.
- يمكنك تقديم اقتراحات إلى Mercy Care حول التغييرات في السياسات والخدمات.
- لديك الحق في تقديم شكوى بشأن Mercy Care.

الحقوق الشخصية

- لديك الحق في التحرر من أي قيود أو عزلة مفروضة لأسباب تتعلق بالإكراه أو الانضباط أو الملاءمة أو بسبب إيذاء الآخرين.
- لديك الحق في تلقي معلومات حول معلومات المستفيد والخطة.

الاحترام والكرامة

- لديك الحق في أن تعامل باحترام ومع المراعاة الواجبة لكرامتك وخصوصيتك.
- لديك الحق في المشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك الصحية، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- يمكنك الحصول على خدمات طبية ممتازة تدعم معتقداتك الشخصية وخلفيتك وحالتك الطبية. يمكنك الحصول على هذه الخدمات بلغة تفهمها. لديك الحق في معرفة مقدمي الرعاية الآخرين الذين يتحدثون بلغات غير الإنجليزية.
- يمكنك الحصول على خدمات الترجمة الفورية إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية. تتوفر خدمات لغة الإشارة إذا كانت تعاني من الصمم أو صعوبة السمع. يمكنك المطالبة بالحصول على المواد بتنسيقات أو لغات أخرى من خدمات أعضاء Mercy Care.
- يتوفر نوع المعلومات المتعلقة بعلاجك بطريقة تساعد في فهمك لحالتك الطبية.

خدمات رعاية الطوارئ والخدمات التخصصية

- ويمكنك الحصول على خدمات الرعاية الصحية الطارئة دون موافقة طبيب الرعاية الأولية أو Mercy Care عندما تعاني من حالة طبية طارئة. ويمكنك الذهاب إلى غرفة طوارئ بأي مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطارئة.
- ويمكن أن تحصل على خدمات الصحة السلوكية دون موافقة طبيب الرعاية الأولية الخاص بك أو Mercy Care.
- ويمكنك زيارة الأخصائي بإحالة من طبيب الرعاية الأولية الخاص بك.
- يمكنك رفض تلقي الرعاية من طبيب تمت إحالتك إليه، ويمكنك المطالبة بطبيب آخر.
- يمكنك طلب رأي ثانٍ من طبيب آخر في Mercy Care.

خطط حوافز الأطباء

توفر Mercy Care مدفوعات تحفيزية لمنظمات الرعاية المسؤولة (ACO) ومنظمات مقدمي الخدمات الأخرى عند الإكمال الناجح للأهداف/التدابير المتعاقد عليها أو توقع الإكمال الناجح وفقًا لاستراتيجية مقياس الدفع البديل (APM). ولا يعكس هذا السداد مقابل خدمة طبية مباشرة للعضو. الغرض من برامج الحوافز هذه هو تحفيز الجودة والنتائج الصحية والقيمة على الحجم لتحقيق رعاية أفضل وإنفاق أكثر ذكاءً وأشخاص أكثر صحة.

الاحتيال تصرف غير أمين يتم ارتكابه عمدًا. يشمل الاحتيال وإساءة المعاملة أشياء مثل إقراض بطاقة هوية عضويتك أو بيعها أو منحها لشخص ما؛ الفوترة غير الملائمة من قبل مقدم الخدمة أو أي إجراء يهدف إلى الاحتيال على برنامج AHCCCS.

الإهدار يمكن أن يعني مقدمي الخدمات الذين يتخذون إجراءات تؤدي إلى تكاليف لا داعي لها ل AHCCCS. ويشمل ذلك تقديم الخدمات الطبية غير المطلوبة. وقد يعني أيضًا أن مقدم الخدمات لا يقي بمعايير الرعاية الصحية المطلوبة. يمكن أن تشمل إساءة المعاملة أيضًا إجراءات الأعضاء التي تؤدي إلى تكاليف إضافية على AHCCCS.

إساءة الاستخدام يعني ممارسات مقدمي الخدمات التي لا تتوافق مع الممارسات المالية أو التجارية أو الطبية السليمة. قد يؤدي ذلك إلى تكبد برنامج Medicaid تكلفة غير ضرورية. يمكن أن تكون إساءة المعاملة أيضًا فواتير لخدمات غير ضرورية طبيًا أو التي لا تفي بالمعايير المعترف بها مهنيًا للرعاية الصحية. ويشمل أيضًا ممارسات الأعضاء التي تؤدي إلى تكلفة غير ضرورية لبرنامج Medicaid.

ارتكاب جريمة احتيال أو إساءة الاستخدام هو أمر ضد القانون. يتمتع AHCCCS OIG بسلطة فرض عقوبات على الاحتيال أو التبيد أو إساءة الاستخدام وفقًا لقانون ولاية Arizona. يتم تقديم المزاي الصحية لك استنادًا إلى حالتك الصحية والمالية. فيجب ألا تشارك مزايك مع أي شخص. وإذا قمت بإساءة استخدام مزايك، فقد تفقد مزاي AHCCCS الخاصة بك. وقد يتخذ AHCCCS إجراءً قانونيًا ضدك. إذا كنت تعتقد أن شخصًا أو عضوًا أو مقدم خدمات يسيء استخدام البرنامج، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care أو AHCCCS.

فيما يلي أمثلة على احتيال الأعضاء أو الإهدار أو إساءة الاستخدام:

- السماح لشخص آخر باستخدام بطاقة معرف هوية Mercy Care الخاصة بك.
- الحصول على وصفات طبية بنية إساءة استخدام أدوية أو بيعها.
- تغيير المعلومات الموجودة على بطاقة هوية Mercy Care الخاصة بك.
- تغيير معلومات في وصفة طبية.

من أمثلة الاحتيال أو الإهدار أو إساءة المعاملة من قبل مقدم الخدمة:

- الفوترة للخدمات التي لم تحدث.
- طلب و/أو إصدار فواتير للخدمات غير الضرورية من الناحية الطبية.
- الفوترة للخدمات غير الموثقة.

الإبلاغ عن الاحتيال المشكوك به

إذا كنت ترى أن شخصًا أو عضوًا أو مقدم رعاية يسيء استخدام البرنامج، فيرجى إعلامنا. يمكنك إبلاغ Mercy Care أو AHCCCS. يمكنك ملء نموذج على mercycareaz.org. حدد "الاحتيال وإساءة الاستخدام" في قسم الأعضاء على الموقع الإلكتروني. يمكنك أيضًا الاتصال على الخط الساخن لحالات الاحتيال في Mercy Care (Mercy Care Fraud Hotline) على الرقم **1-800-810-6544**.

الإبلاغ عن احتيال مقدم الخدمات إلى AHCCCS

إذا كنت تريد الإبلاغ عن الاحتيال المشكوك به من قبل مقدم خدمات طبية، فيمكنك الاتصال بما يلي:

- في ولاية Arizona: **602-417-4045**
- خارج ولاية Arizona فقط: على الرقم المجاني **888-ITS-NOT-OK** أو **888-487-6686**

الإبلاغ عن احتيال الأعضاء إلى AHCCCS

إذا كنت تريد الإبلاغ عن الاحتيال المشتبه به من قبل أحد أعضاء AHCCCS، فيمكنك الاتصال على:

- في ولاية Arizona: **602-417-4193**
- خارج ولاية Arizona فقط: على الرقم المجاني **888-ITS-NOT-OK** أو **888-487-6686**

يعد الإقلاع عن تعاطي التبغ أحد أفضل الأمور التي يمكنك فعلها لصحتك. إذا حصلت على الأدوية والتدريب، فيمكنك مضاعفة فرصتك للإقلاع عن التبغ بنجاح. يمكنك الحصول على المساعدة أو التدريب من خلال التعليم الجماعي وعبر الهاتف والرسائل النصية. يمكنك الحصول على الدواء من طبيبك. يمكن أيضًا لمقدم الرعاية الأولية إحالتك إلى خط مساعدة المدخنين بولاية Arizona (ASHLine) للحصول على التدريب والتوجيه والموارد لمساعدتك في الإقلاع عن التدخين. لا تحتاج إلى إحالة إلى ASHLine. يقدم ASHLine معلومات للمساعدة في حمايتك وحماية أحبائك من التدخين السلبي. تمكّن الكثير من الأشخاص من الإقلاع عن التدخين والتوقف عن استخدام التبغ من خلال برامج مقدمة بواسطة خط ASHLine. إذا كنت تريد مزيدًا من المعلومات لمساعدتك أو مساعدة شخص تعرفه على الإقلاع عن التبغ، فلديك خيارات.

1. يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Mercy Care على الرقم **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).
2. إذا كنت جزءًا من برنامج إدارة الرعاية في Mercy Care، فتحدث إلى مدير الرعاية الخاص بك.
3. تحدث إلى PCP أو مقدم خدمات آخر.
4. اتصل بخط المساعدة للمدخنين بولاية Arizona (ASHLine) مباشرة على الرقم **1-800-55-66-222** أو زر **azdhs.gov/ashline**. يمكن للمتحدثين باللغة الإسبانية أيضًا الوصول إلى ASHLine عن طريق الاتصال على **1-800-55-66-222** أو زيارة **azdhs.gov/ashline/es**.

علوة على خط ASHline، هناك موارد أخرى متوفرة لك. لمزيد من المعلومات حول الإقلاع عن التبغ، انتقل إلى Tobacco Free Arizona على **azdhs.gov/prevention/chronic-disease/tobacco-free-az/index.php** أو اتصل على الرقم **1-800-55-66-222**. ويعد Tobacco Free Arizona (أريزونا خالية من التبغ) عبارة عن برنامج لمساعدة سكان أريزونا في معرفة مخاطر استخدام التبغ والموارد المتاحة للإقلاع عن تعاطيه. يوجد في ولاية Arizona أيضًا برنامج لتشجيع المراهقين والشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و24 عامًا على الإقلاع عن التدخين يسمى STAND. لمزيد من المعلومات حول برنامجهم، يمكنك زيارة **azdhs.gov/standaz**.

القرارات الخاصة برعايتك الصحية

وثائق حق الحياة وتوجيهات الرعاية الصحية الأخرى للأعضاء البالغين

قد يكون هناك وقت لا يمكنك فيه اتخاذ قرارات بشأن رعايتك الصحية. وفي حالة حدوث ذلك، سيتبع الأطباء توجيهات الرعاية الصحية الخاصة بك. كما يطلق على توجيهات الرعاية الصحية التوجيهات المسبقة. التوجيهات المسبقة هي مستندات تعبثها لإخبار الأطباء بنوع الرعاية التي تريدها. فهي تحمي حقك في رفض الرعاية الصحية التي لا تريدها أو في طلب الرعاية التي تريدها.

هناك أربعة أنواع للتوجيهات المسبقة: وثيقة حق الحياة وتوكيل عام طبي وتوكيل عام عن الرعاية الصحية العقلية وتوجيه طبي قبل دخول المستشفى. تُشجعك Mercy Care بشدة على امتلاك ورقة أو أكثر من تلك الأوراق.

- **وثيقة حق الحياة** – ورقة تخبر الأطباء بأنواع الخدمات التي تريدها أو لا تريدها إذا أصبحت مريضًا وعلى مشارف الموت. في وثيقة حق الحياة، يمكنك إخبار الأطباء ما إذا كنت تريد البقاء على قيد الحياة بمساعدة الأجهزة أو تلقي الطعام من خلال أنابيب، إذا كنت غير قادر على الطعام أو الشراب بنفسك.
- **توكيل عام طبي دائم** – ورقة تتيح لك اختيار شخص لاتخاذ القرارات حول رعايتك الصحية عندما لا تتمكن من ذلك.
- **توكيل عام عن الرعاية الصحية العقلية** – تحديد شخص لاتخاذ قرارات الرعاية الصحية إذا وُجد أنك غير قادر على ذلك.
- **توجيه الرعاية الطبية قبل المستشفى** – التعبير عن رغباتك بشأن رفض بعض الرعاية الطارئة المنقذة للحياة المقدمة خارج المستشفى أو في غرفة الطوارئ بالمستشفى. يتعين عليك إكمال نموذج برتقالي خاص. لقد وضعت Mercy Care سياسات كتابية للتأكد من اتباع رغبات التوجيهات المسبقة.

يجب أن تتلقى مساعدة لكتابة وثيقة حق الحياة والتوكيل العام الطبي.

يمكن للأعضاء المسجلين في DDD الاتصال بمنسق دعم قسم إعاقات النمو للحصول على المساعدة.



جعل توجيهاتك المسبقة قانونية

بالنسبة لوثيقة قيد الحياة والتوكيل العام الطبي، يتعين عليك اختيار أحد الأشخاص ليكون وكيلك. ووكيلك هو الشخص الذي يتخذ القرارات حول رعايتك الصحية في حالة عدم قدرتك. يمكن أن يكون عضوًا بالعائلة أو صديقًا مقربًا.

لجعل أي توجيه مسبق قانوني، يتعين عليك:

1. توقيع وتاريخه أمام شخص آخر يوقعه أيضًا. لا يمكن أن يكون هذا الشخص:
 - على صلة بك بالدم أو الزواج أو التبني.
 - متمتعًا بالحقوق في تلقي أي من ممتلكاتك الشخصية والخاصة.
 - مُعيّنًا كوكيل لك.
 - مشاركًا في دفع تكاليف رعايتك الصحية.

أو

2. توقيع وتاريخه أمام كاتب عدل. لا يمكن أن يكون كاتب العدل وكيلك أو أي شخص يشارك في دفع تكاليف رعايتك الصحية.

إذا كنت مريضًا بدرجة تمنعك من توقيع التوكيل العام الطبي الخاص بك، فربما يوقع شخص آخر نيابة عنك.

بعد إكمال التوجيهات المسبقة

1. احتفظ بأوراقك الأصلية الموقعة في مكان آمن.
2. قدّم نسخًا من الأوراق الموقعة إلى طبيبك (أطباءك) والمستشفى وأي شخص آخر قد يصبح مشتركًا في رعايتك الصحية. تحدث إلى هؤلاء الأشخاص حول رغباتك فيما يتعلق بالرعاية الصحية.
3. إذا كنت ترغب في تغيير أوراقك بعد توقيعها، فيتعين عليك إكمال أوراق جديدة. يجب عليك التأكد من تقديم نسخة من الورقة الجديدة إلى كل الأشخاص الذين لديهم نسخة من الورقة القديمة.
4. يجب أن تعي أن التوجيهات قد تصبح غير سارية في حالة طوارئ طبية.
5. يمكنك أيضًا تسجيل التوجيهات المسبقة من خلال مكتب تسجيل Arizona عبر www.azsos.gov/services/advance-directives.

نصائح سريعة حول وثائق حق الحياة

- من المهم جدًا أن تحدد العلاج الذي تفعله أو لا تريده.
- قدّم نسخًا من وثيقة حق الحياة و/أو التوكيل العام الطبي إلى طبيبك والمستشفى وأي شخص آخر مشترك في رعايتك الصحية.
- يجب أن تتلقى مساعدة لكتابة وثيقة حق الحياة و/أو التوكيل العام الطبي. اطلب من طبيبك المساعدة إذا لم تكن متأكدًا بمن تتصل.



يمكن للأعضاء المسجلين في DDD الاتصال بمنسق دعم قسم إعاقات النمو. يمكنك أيضًا الاتصال بمركز خدمة عملاء DDD على الرقم **1-844-770-9500**، **وحدد الاختيار 7**.

- إذا غيرت أي جزء من وثيقة حق الحياة أو التوكيل العام الطبي الخاص بك، فتأكد من تقديم نسخة من الورقة الجديدة إلى كل الأشخاص الذين لديهم نسخة من الورقة القديمة.

مساعدة الرعاية الصحية من Mercy Care

توفر هذه الأداة للأعضاء:

- خطة عمل صحية شخصية
- المكافآت والحوافز (للبرامج المعمول بها)
- الوصول إلى المعلومات التعليمية



- القدرة على إكمال تقييم المخاطر الصحية (HRA) رقمياً
- استطلاعات رقمية لتوفير معلومات إلى Mercy Care حول تجاربك مع خدمات ومقدمي الرعاية الصحية
- متابعة الصحة (التغذية والوزن وضغط الدم والنشاط)
- مراسلة آمنة مع الخطة الصحية

للوصول إلى Mercy Care Health Assistant، تفضل بزيارة <https://mercycahealthassistant.healthmine.com> أو امسح رمز الاستجابة السريعة ضوئياً.

الأسئلة الشائعة

Q. ما الذي يجب علي فعله إذا فقدت بطاقة هوية العضو الخاصة بي أو لم أحصل عليها؟

A. اتصل بخدمات الأعضاء في برنامج Mercy Care على هاتف رقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711). يمكنك أيضاً طلب بطاقة هوية بديلة من Mercy Care من خلال بوابة الأعضاء. قم بتسجيل الدخول إلى المدخل بالانتقال إلى mercycahealthassistant.healthmine.com ثم حدد تسجيل الدخول في الزاوية اليمنى العليا. يمكنك تنزيل تطبيق Mercy Care من متاجر تطبيقات Apple أو Android. ما عليك سوى تسجيل الدخول إلى البوابة أو التطبيق، وانقر فوق "بطاقة هويتي" (My ID Card).

Q. كيف يمكنني معرفة اسم مقدم الرعاية الأولية الخاص بي؟

A. ترسل Mercy Care خطاب ترحيب إليك. يحتوي خطاب الترحيب هذا على اسم PCP الخاص بك ورقم هاتفه.

Q. هل يمكنني تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بي؟

A. نعم. اتصل بخدمات الأعضاء في برنامج Mercy Care على هاتف رقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

Q. كيف يمكنني التحقق من حالة التصريح الخاص بي؟

A. للتحقق السريع والسهل من حالتك، يمكنك إلقاء نظرة على سجلاتك الشخصية على موقعنا الآمن على الويب: انتقل إلى mercycahealthassistant.healthmine.com، ثم حدد الزر الأرجواني في الزاوية اليمنى العليا الذي يشير إلى تسجيل الدخول. أعضاء ACC-RBHA و DDD، انقر فوق الرابط الأول. الأعضاء الذين يحملون تسمية SMI، انقر فوق الرابط الثاني. هو الوضع.

Q. كيف يمكنني معرفة ما الخدمات المغطاة؟

A. يوضح هذا الكتيب الخدمات المشمولة بالتغطية وغير المشمولة أيضاً. يمكنك إلقاء نظرة أسفل القسم الذي ينطبق عليك. يمكنك أيضاً سؤال طبيبك أو الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711). يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول الخدمات المغطاة وغير المشمولة بالتغطية على موقعنا الإلكتروني mercycahealthassistant.healthmine.com.

Q. ما الذي يجب علي فعله إذا تلقيت فاتورة؟

A. إذا تلقيت فاتورة، فاتصل بمقدم الرعاية الصحية الذي أصدر الفاتورة إليك، وزوده بمعلومات Mercy Care الخاصة بك. إذا استمروا في إرسال الفواتير إليك، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care للحصول على المساعدة على 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

Q. أحتاج إلى المساعدة في الوصول إلى طبيبي. ما الذي يمكنني فعله؟

A. ارجع أولاً إلى جيرانك أو أصدقائك أو أقاربك للبحث عن وسيلة نقل. إذا لم تتمكن من العثور على وسيلة نقل، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care قبل ثلاثة أيام على الأقل من موعدك. أما إذا كنت بحاجة لرعاية عاجلة، فيمكنك الاتصال بخدمات

الأعضاء في نفس اليوم لتجهيز وسيلة نقل. تتوفر خدمات الأعضاء من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

Q. ما المستشفيات التي يمكنني استخدامها؟

A. يمكنك العثور على قائمة بالمستشفيات التابعة للشبكة في دليل مقدمي Mercy Care. يوجد دليل مقدمي خدمات قابل للبحث على موقع الويب لـ Mercy Care على mercycares.org. حدد "العثور على مقدم رعاية أو صيدلية" (Find a provider or pharmacy)، وبعد ذلك يمكنك البحث حسب مقدم الخدمة أو المستشفى. ويمكنك الذهاب إلى أي مستشفى لتلقي رعاية طارئة. ويمكنك الحصول على خدمات الرعاية الصحية الطارئة دون موافقة طبيب الرعاية الأولية أو Mercy Care عندما تعاني من حالة طبية طارئة. ويمكنك الذهاب إلى أي غرفة طوارئ أو أماكن أخرى لتلقي الرعاية الطارئة.

Q. ما المقصود بالحالة الطارئة؟

A. الحالة الطارئة هي حالة طبية قد تؤدي إلى مشكلات صحية خطيرة أو حتى الوفاة في حالة عدم علاجها فورًا.

Q. هل لدى Mercy Care مراكز رعاية عاجلة في شبكة مقدمي الخدمات؟

A. نعم. يمكنك العثور على مركز رعاية عاجلة يبحث في دليل مقدمي الخدمات على موقع Mercy Care على mercycares.org. حدد "العثور على مقدم رعاية أو صيدلية" (Find a provider or pharmacy)، ثم انقر فوق تحديد خطتك من القائمة المنسدلة. أدخل الرمز البريدي الخاص بك وحدد "مرفق الرعاية العاجلة" ضمن "البحث عن تخصص".

الموارد

الموارد المجتمعية

هناك منظمات محلية ووطنية توفر الموارد للأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية السلوكية، بالإضافة إلى أفراد الأسرة والقائمين على الرعاية للأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية السلوكية. هناك أيضًا بعض الموارد التي تركز على رعاية الأطفال ومساعدة الأعضاء في أثناء الحمل. يمكنك التواصل مباشرة مع هذه الموارد والبرامج المجتمعية. تتمثل بعض منها في:

2-1-1 مركز المعلومات المجتمعية والإحالات في Arizona

مركز المعلومات المجتمعية والإحالات في Arizona هو مركز اتصال يمكنه مساعدتك في العثور على العديد من الخدمات المجتمعية، بما في ذلك بنوك الطعام، والملابس، والملاجئ، والمساعدة في دفع الإيجار والمرافق، والرعاية الصحية، وصحة الحمل، والمساعدة عندما تكون أنت أو أي شخص آخر في ورطة، ومجموعات الدعم، والاستشارات، والمساعدة في مشكلات المخدرات أو الكحول، والمساعدة المالية والتدريب الوظيفي، والنقل، وبرامج التعليم، والرعاية النهارية للبالغين، والوجبات المتنقلة، والرعاية المؤقتة، والرعاية الصحية المنزلية، والنقل، وخدمات ربة المنزل، ورعاية الأطفال، وبرامج ما بعد المدرسة، والمساعدة العائلية، والمخيمات الصيفية وبرامج اللعب، والاستشارات، والمساعدة في التعلم وخدمات الحماية.

اتصل على 2-1-1

<https://211arizona.org/>

نظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية بولاية أريزونا (AHCCCS)

نظام Arizona Health Care Cost Containment System هو برنامج Medicaid التابع لولاية أريزونا. يشرف AHCCCS على الخطط الصحية التي تم التعاقد عليها في تقديم الرعاية الصحية للأفراد والأسر الذين يتأهلون للحصول على منافع Medicaid وبرامج المساعدة الطبية الأخرى.

AHCCCS

801 E. Jefferson St., Phoenix, AZ 85034

<https://azahcccs.gov>، 602-417-4000

Health-e-Arizona PLUS

Health-e-Arizona هو موقع ويب آمن وسهل الاستخدام مفتوح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. يسمح لك بتقديم طلب للحصول على التأمين الصحي لنظام AHCCCS، والعناية بالأطفال (KidsCare)، ومساعدة التغذية، وفوائد المساعدات النقدية وللاتصال بخدمة Federal Insurance Marketplace. يسمح برنامج Health-e-Arizona للأفراد والأسر بتقديم طلب وإعادة تقديم طلب للحصول على الميزات فضلاً عن الإبلاغ عن تغييرات وتقديم طلبات/وثائق نظام AHCCCS وDES.

www.healtharizonaplus.gov, 1-855-432-7587

Affirm (شراكة صحة الأسرة في Arizona سابقاً)

برنامج ممول فدرالياً يقدم خدمات تنظيم الأسرة، خدمات صحية للنساء، وتثقيف إلى المقيمين في أريزونا، بغض النظر عن قدرتهم على الدفع. اتصل أو ابحث على الإنترنت عن مركز صحة مؤهل بالقرب منك.

<https://www.affirmaz.org/>

جمعية الزهايمر - فرع جنوب غرب الصحراء

جمعية الزهايمر هي منظمة صحية تطوعية رائدة في رعاية مرض الزهايمر ودعمه وأبحاثه. تشمل الموارد الباحث عن الرعاية وخط المساعدة والمكتبة وورش العمل ومجموعات الدعم ونصائح لمقدمي الرعاية.

خط المساعدة (على مدار 24 ساعة وطوال 7 أيام في الأسبوع): 1-800-272-3900

1028 E. McDowell Rd., Phoenix, AZ 85006

1-800-272-3900 أو 602-528-0545

<https://www.alz.org/dsw>

American Diabetes Association

2451 Crystal Dr., Ste. 900, Arlington, Virginia 22202

www.diabetes.org, 1-800-342-2383

Area Agency on Aging

خط مساعدة كبار السن المتاح على مدار 24 ساعة (4357) 602-264-HELP

مقاطعات Cochise، Graham، Greenlee، Santa

Cruz - المنطقة السادسة

300 Collins Rd., Bisbee, AZ 85603

<https://www.seago.org>, 520-432-2528

Navajo Nation - المنطقة السابعة

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

1-800-552-9257 أو 928-227-0142

<https://nacog.org/index.cfm>

مقاطعة Maricopa - المنطقة الأولى

1366 E. Thomas Rd., Ste. 108, Phoenix, AZ 85014

602-264-2255 أو 1-888-264-2258

www.aaaphx.org

Pima - المنطقة الثانية

8467 E. Broadway Blvd., Tucson, AZ 85710

520-790-7262، <http://www.pcoa.org>

مقاطعتي Coconino، Apache - المنطقة 3

323 N. San Francisco St., Ste. 200,

Flagstaff, AZ 86001

928-774-1895 أو 877-521-3500

<https://nacog.org/index.cfm>

La Paz، مقاطعات Yuma - المنطقة الرابعة

1235 S. Redondo Center Dr., Yuma, AZ 85365

928-782-1886 أو 1-800-782-1886

<https://www.wacog.com> 108

المجلس القبائلي في Arizona - المنطقة الثامنة

2214 N. Central Ave., Phoenix, AZ 85004

602-258-4822

http://itcaonline.com/?page_id=793

Mohave - المنطقة الرابعة

208 N. 4th St., Kingman, AZ 86401

928-753-6247, <https://www.wacog.com>

مقاطعتا Gilag Pinal - المنطقة الخامسة

8969 W. McCartney Rd., Casa Grande, AZ 85194

1-800-293-9393, <https://www.info@pgcsc.org>

تحالف أريزونا للعائلات العسكرية

2929 N. Central Ave., Ste. 1550, Phoenix, AZ 85012

602-753-8802, www.Arizonacoalition.org

إدارة الخدمات الصحية بولاية Arizona

150 N. 18th Ave., Ste. 310, Phoenix, AZ 85007

1-800-252-5942, www.azdhs.gov/index.php أو 602-542-1025

إدارة الأمن الاقتصادي بولاية Arizona

يمكن أن تساعدك إدارة الأمن الاقتصادي في ولاية Arizona في تحديد احتياجاتك والاتصال بوكالة يمكنها الإجابة على أسئلتك. إضافة إلى ربطك بمجموعة كبيرة من الأنشطة، مثل مراجعة مزاي Medicare/Medicaid وقراءة ما هو جديد في الرعاية الصحية والبحث عن فرص عمل والرعاية المؤقتة من جانب مقدمي الرعاية وخيارات السكن والمزيد.

www.healthearizonaplus.gov

<https://des.az.gov>

التأمين ضد البطالة: 1-877-600-2722

المساعدة التغذوية أو النقدية أو الطبية: 1-855-432-7587

إدارة الخدمات الصحية في ولاية Arizona (ADHS) الخط الساخن للحمل والرضاعة الطبيعية متاح على مدار 24 ساعة

1-800-833-4642

<https://www.azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/index.php>

إدارة الخدمات الصحية في ولاية Arizona (ADHS) برنامج الوقاية من التسمم بالرصاص في مرحلة الطفولة

602-364-3118

مزاي الإعاقة في Arizona 101

مزاي الإعاقة هي أداة لتخطيط المزاي عبر الإنترنت توفر أدوات ومعلومات حول التغطية الصحية والمزاي والتوظيف.

1-866-304-WORK (9675), www.az.db101.org

ARIZONA@WORK

توفر ARIZONA@WORK حلولاً شاملة للقوى العاملة على مستوى الولاية ومحلياً للباحثين عن عمل وأصحاب العمل.

<https://arizonaatwork.com>

خط Arizona للمساعدة بشأن الأدوية الأفيونية والإحالة (Arizona Opioid Assistance & Referral, OAR)

يقدم الخط الساخن السري المجاني المشورة والموارد والإحالات المتعلقة بالمواد الأفيونية على مدار 24 ساعة وطوال 7 أيام في الأسبوع. يعمل في هذا الخط الساخن خبراء طبيون محليون في مراكز Arizona وبانر لمعلومات السموم والمخدرات الذين يقدمون للمرضى أو أفراد الأسرة أو مقدمي الخدمات معلومات قيمة عن المواد الأفيونية.

1-888-688-4222, <https://www.azdhs.gov/oarline>

مركز معلومات السموم والمخدرات في Arizona
مجاناً، وسري، على مدار 24 ساعة وطوال 7 أيام في الأسبوع
<http://www.azpoison.com>، 1-800-222-1222

Arizona Self-Help
الوصول عبر الإنترنت إلى 40 برنامجاً للصحة والخدمات البشرية المختلفة.
www.arizonaselfhelp.org

Arizona Suicide Prevention Coalition
إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فورية داخل ولاية أريزونا، فاتصل بـ EMPACT على الرقم 480-784-1500 أو 866-205-5229
يمكن للمراهقين الاتصال بخط حياة المراهقين على (8336) 602-248-TEEN أو 800-248-TEEN
www.azspc.org، 602-248-8336

Arizona Workforce Connection
أدوات توظيف مصممة للباحثين عن عمل، الطلاب، مدراء الحالات، أرباب العمل، مقدمي التدريب، القوى العاملة، المهنيين
والآخرين الذين يبحثون عن منافع والخدمات.
602-542-2460
<https://www.azjobconnection.gov>

شراكة أريزونا للشباب
تبنى شراكة أريزونا للشباب أسساً متينة للشباب والعائلات من خلال الشراكة مع مجتمعات Arizona. يقدمون خدمات الشباب
وبرامج الوقاية والتثقيف الصحي المتعلق بتعاطي المخدرات والتشرد والاتجار بالبشر والعافية للصحة العقلية وحمل المراهقات
وديناميكيات الأسرة الصعبة.
<https://azyp.org/programs>
1-877-882-2881

AZ Links
AZ Links هو موقع ويب وكالة المصادر الخاصة بالمسنين والإعاقة في ولاية أريزونا (lg). تساعد AZ Links كبار السن والمعاقين
ومقدمي الرعاية وأفراد الأسرة في تحديد مواقع الموارد والخدمات.
www.AzLinks.gov

موارد الأطفال والعائلات
هذا برنامج يقدم التعليم والموارد للآباء ومقدمي الرعاية والأطفال.
1-888-241-5002
<https://www.childfamilyresources.org/contact-us>

- تشتمل البرامج على:
- مورد رعاية الطفل والإحالة، حيث يمكن للوالدين الاتصال للحصول على قائمة بمراكز رعاية الأطفال.
 - الأسر السليمة والآباء كمعلمين، يقدمون الدعم المنزلي للأسر التي لديها أطفال جدد وأطفال صغار.

116 S. Lake Havasu Ave., Ste. 104, Lake Havasu
City, AZ 86403
928-753-4410

288 N. Ironwood Dr., Ste. 104,
Apache Junction, AZ 85120
520-518-5292

1827 N. Mastick Way, Nogales, AZ 85621
520-281-9303

1355 Ramar Rd., Ste. 8, Bullhead City, AZ 86442
928-753-4410

1951 W. Camelback Rd., Ste. 370, Phoenix,
AZ 85015
602-234-3941

1115 E. Florence Blvd., Ste. M,
Casa Grande, AZ 85122
520-518-5292

1491 W. Thatcher Blvd., Ste. 106,
Safford, AZ 85546
928-428-7231

952 F Avenue, Douglas, AZ 85607
520-368-8124

3965 E. Foothills Dr., Ste. E1,
Sierra Vista, AZ 85635
520-458-7348

2708 N. 4th St., Ste. C1, Flagstaff, AZ 86004
928-714-1716

625 E. Beale Street, Kingman, AZ 86401
928-753-4452

3970 W. 24th St. Ste. 103, Yuma, AZ 85364
800-929-8194 أو 928-783-4003

2800 E. Broadway Blvd., Tucson, AZ 85716
520-230-7032

مورد رعاية الطفل والإحالة

برنامج على مستوى الولاية يساعد العائلات في العثور على رعاية للأطفال.
1-800-308-9000، <https://www.azccrr.com>

مركز الصحة والتعافي (CHR)

مركز CHR للتعافي هو وكالة خدمة مجتمعية غير ربحية تخدم البالغين الذين يعانون من تحديات الصحة السلوكية. ويقدم خدمات دعم التعافي من خلال الفصول الدراسية والمجموعات والأحداث والدعم الفردي من قبل متخصصي دعم الأقران المعتمدين من الولاية. ينصب تركيزهم الأساسي على التمكين والتعليم والتوظيف.
1950 West Heatherbrae Drive, Suite 5, Phoenix, AZ 85015
602-246-7607، <https://azchr.org>

نقاط الوصول المنسقة للدخول

الدخول المنسق هو عملية بتكليف من وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (HUD). وتربط الأفراد والأسر التي تعاني من التشرد بالإسكان المجتمعي وموارد الخدمات. في المواقع المذكورة أدناه، يمكن فرز الأفراد أو العائلات وتقييمهم ووضعهم في قائمة للإحالة المحتملة إلى أحد موارد الإسكان المجتمعي هذه. يعتمد التنسيق على الأولوية والتوافر. ملاحظة، قد تختلف العمليات والموارد بناءً على منطقة الوصول.

مقاطعة APACHE

مركز المساعدة المجتمعية Old Concho (OCCAC): 928-337-5047

35432 Hwy 180A, Concho, AZ 85924

مقاطعة COCHISE

تحالف بيسي للمشردين (مأوى تينتاون): 520-432-7839

509 Romero St., Bisbee, AZ 85603

تحالف حسن الجوار (GNA): 520-439-0776

420 N. 7th St., Sierra Vista, AZ 85635

مقاطعة COCONINO

خدمات الإيواء في فلاغستاف (FSS):
928-225-2533 x307

4185 E. Huntington Dr., Flagstaff, AZ 86004

خدمات مجتمع الجمعيات الخيرية الكاثوليكية
(CCCS): 928-774-9125

2101 N. Fourth St., Flagstaff, AZ 86004

مقاطعة GILA

برنامج العمل المجتمعي في مقاطعة Gila:
928-425-7631

5515 S. Apache Avenue, Suite 200,
Globe, AZ 85501

514 S. Beeline Hwy., Payson, AZ 85541

GRAHAM/ GREENLEE

2-1-1: اتصل بالرقم 211 Arizona للدخول المنسق
<https://211arizona.org/>

مقاطعة LA PAZ

المركز الإقليمي لصحة الحدود (RCFBH):
928-669-4436 (928) 256-4110

601 W. Riverside Dr., Parker, AZ 85344

مقاطعة MARICOPA

مركز الإسكان العائلي (للعائلات فقط):

602-595-8700 أو 877-211-8661 أو 2-1-1

3307 E. Van Buren St., #108 Phoenix, AZ 85008

المحاربون القدامى في مركز الإحالة والموارد
المجتمعية (CRRC) في وزارة شؤون المحاربين
القدامى: 602-248-6040

1500 East Thomas Rd., Ste. 106

Phoenix, AZ 85014

مركز ترحيب بريان جارسيا حول مفاتيح تغيير الحرم
الجامعي (الفردى): 602-229-5155

206 S. 12th Ave., Phoenix, AZ 85007

موارد الشباب (الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و 17
عامًا): 602-841-5799

موارد الشباب (الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 24
عامًا): 480-868-7527

مقاطعة MOHAVE

هيئة الإسكان في مقاطعة Mohave:
928-753-0723

700 W. Beale St., Kingman, AZ 86401

مقاطعة NAVAJO

الموضوع: المركز: 1707-457-928

814 E. White Mountain Blvd.

Pinetop-Lakeside, AZ 85901

خدماتنا العائلية

موارد الشباب (الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و17 عامًا) 520-320-5122

موارد الشباب للبالغين (الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و24 عامًا) 520-323-1708 **تحويل 103**

2590 N Alvernon Way Tucson, AZ 85712

La Frontera (شخصيًا فقط): 520-882-8422

4554 S Palo Verde Rd. Tucson, AZ 85714

OPCS: 520-546-0122

2323 S. Park Avenue Tucson, AZ 85713

CG Helps: 520-483-0010

350 E. 6th St., Casa Grande, AZ 85122

مقاطعة Santa Cruz

2-1-1: اتصل بالرقم 211 Arizona للدخول المنسق

<https://211arizona.org/>

خدمات مجتمع الجمعيات الخيرية الكاثوليكية

(CCCS): 928-848-6011

434 W. Gurley St., Prescott, AZ 86301

خدمات الإيواء في منطقة بريسكوت (PASS):

928-778-5933

336 N. Rush St., Prescott, AZ 86301

:US Veterans

928-583-7204

1040 Whipple St., Prescott, AZ 86305

الشركاء الوطنيون لصحة المجتمع

(NCHP): 928-726-6022

255 W 24th St., Ste 4, Yuma, AZ 85364

مدينة Tucson (الهاتف فقط): 520-791-4204

Salvation Army: 520-622-5411

1002 N. Main Avenue, Tucson, AZ 85705

مؤسسة بريمافيرا - مركز التدخل والوقاية من

المشردين (HIP): 520-623-5111

702 S. 6th Ave. Tucson, AZ 85701

مقاطعة PINAL

وكالة الموارد البشرية للعمل المجتمعي

(CAHRA): 520-466-1112

109, N Sunshine Blvd., Eloy, AZ 85131

الشركاء الوطنيون لصحة المجتمع

(NCHP): 520-876-0699

مقاطعة YAVAPAI

التحالف من أجل الرحمة والعدالة

(CCJ): 928-445-8382

531 Madison Ave., Prescott, AZ 86301

Nations Finest: 928-237-1095

600 E. Gurley St., Ste F., Prescott, AZ 86301

:Verde Valley Homeless Coalition

928-641-4298

654 Main St., Cottonwood, AZ 86326

مقاطعة YUMA

ACHIEVE: 928-341-4147

3250A East 40th Street; Yuma, AZ 85365

مجلس حكومات غرب أريزونا

(WACOG): 928-217-7116

1235 S. Redondo Center Drive, Yuma,

AZ 85365

الاعتماد على تطبيق Kicks

تطبيق مجاني للحمل متاح للأفراد في الأشهر الثلاثة الثالثة من الحمل. يساعد التطبيق الآباء والأمهات الحوامل على التعرف على أهمية تتبع حركات الجنين. يساعد تتبع هذه الحركات، بالإضافة إلى الزيارات المنتظمة قبل الولادة، على مراقبة رفاهية الطفل. يمكنك تنزيل التطبيق من <https://countthekicks.org>.

قسم خدمات الترخيص

يقوم قسم خدمات الترخيص بترخيص ومراقبة مرافق الصحة السلوكية في جميع أنحاء الولاية. كما يقوم بالتحقيق في الشكاوى المقدمة ضد مرافق الصحة السلوكية ويجري عمليات التفتيش على المرافق.

Phoenix مكتب: 150 N. 18th Ave., Phoenix, AZ 85007
www.azdhs.gov/als/index.htm، 602-364-2536

Tucson مكتب: 400 W. Congress, Suite 100, Tucson, AZ 85701
www.azdhs.gov/als/index.htm، 520-628-6965

التخلص من الأدوية

ابحث عن مواقع صناديق النفايات للتخلص من أدوية الوصفات الطبية غير المستخدمة أو غير المرغوب فيها. يعرض هذا التطبيق جميع مواقع التسليم في ولاية Arizona. يسمح للمستخدم بإدخال عنوانه لتلقي الاتجاهات إلى الموقع الأقرب إليه.

المعلومات العامة: 602-542-1025
<https://azdhs.gov/gis/dump-the-drugs-az>

مأوى الرعاية الطارئة

2-1-1: اتصل بـ Arizona للحصول على موارد المأوى
<https://211arizona.org/>

موارد الطعام والملابس

United Food Bank: 480-926-4897
245 S. Nina Dr., Mesa, AZ 85210

Foothills Food Bank and Resource Center
6038 E. Hidden Valley Dr., Cave Creek, AZ 85331
اتصل للتأكد من الأهلية: 480-488-1145

New River (My Crossroads Church)
623-465-9461
42425 N. New River Rd., Phoenix, AZ 85086

623-582-0561 St. :Lukes Catholic Church
19644 N. 7th Ave., Phoenix, AZ 85027

602-266-4673 :St. Vincent De Paul dining rooms
:Phoenix Family طعام
420 W. Watkins Rd., Phoenix, AZ 85003

مرفق آندري (صناديق الطعام في حالات الطوارئ
ووسائل الدعم الأخرى): 602-255-0580
213 S. 11th Ave., Phoenix, AZ 85007

مركز Chicanos Por La Causa لكبار السن
(وجبات ساخنة يتم تسليمها لكبار السن في
المنزل): 602-272-0054
1617 N. 45th Ave., Phoenix, AZ 85035

Cultural Cup Food Bank: 602-266 8370
www.culturalcup.com
صناديق طعام الطوارئ مجاناً وأكياس الغداء والمزيد.
342 E. Osborn Rd., Phoenix, AZ 85012

المركز المجتمعي للكنيسة الخمسينية الأولى (الأطعمة
المعلبة والوجبات والمزيد): 602-276-9075
2709 E. Marguerite Ave., Phoenix, AZ 85040

غرفة طعام Phoenix

1075 W Jackson St., Phoenix, AZ 85210

:Sunnyslope

9227 N. 10th Ave., Phoenix, AZ 85021

:Mesa طعام غرفة

49 W. Broadway Rd., Mesa, AZ 85210

:El Mirage طعام غرفة

14013 N. Verbena St., El Mirage, AZ 85335

Highways and Hedges Ministries: 602-212-0850

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9:30 صباحًا حتى
5 مساءً

2515 E. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85016

602-254-7450 :ICM Food and Clothing Bank

من الاثنين إلى السبت، من الساعة 9:00 صباحًا حتى
11:00 صباحًا

501 S. 9th Ave., Phoenix, AZ 85007

602-242-3663 :St. Mary's Food Bank

يجمع ويوزع الطعام على امتداد الولاية، يزود بصناديق
أطعمة طازجة، مؤونات طعام نقالة، برامج تغذية للأطفال
ومطبخ للمجتمع.

2831 N. 31st Ave., Phoenix AZ 85009

إعانة الإسكان/الإسكان ميسور التكلفة

هذه القائمة ليست شاملة. تعاون مع مدير حالتك لاستكشاف خيارات الإسكان المجتمعية الممكنة الأخرى.

480-969-3800 :COPA Health

<https://copahealth.org/>

برامج وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية –

Arizona

1-800-877-8339 أو (TTY 711) 1-800-955-2232

www.hud.gov/states/arizona

928-425-7631 :Gila مقاطعة في هيئة الإسكان

[https://www.gilacountyaz.gov/government/
community/housing_services/index.php](https://www.gilacountyaz.gov/government/community/housing_services/index.php)

602-265-4640 :Hom Inc.

[https://www.hominc.com/
ahcccs-housing-program/](https://www.hominc.com/ahcccs-housing-program/)

:Maricopa هيئة الإسكان في مقاطعة

602-744-4500

www.maricopahousing.org

602-254-3247 اتصالات الأمريكيين الأصليين:

<https://www.nativeconnections.org/>

520-724-9999 :Pima مقاطعة في هيئة الإسكان

[https://www.pima.gov/2030/
Housing-Resource-Assistance](https://www.pima.gov/2030/Housing-Resource-Assistance)

البحث عن الإسكان ميسور التكلفة في Arizona – وزارة

الإسكان في Arizona

<https://housingsearch.az.gov>, 877-428-8844

مؤسسة أريزونا للصحة السلوكية (برنامج الإسكان AHP

التابع لنظام AHCCCS)

www.azabc.org/ahp, 602-712-9200

602-257-0700 :Chicanos Por La Causa

cplc.org/programs/affordable-housing
cplc.org/programs/housing-counseling
cplc.org/programs/rural-housing

480-782-3200 :Chandler هيئة الإسكان في مدينة

[https://www.chandleraz.gov/residents/
neighborhood-resources/
housing-and-redevelopment](https://www.chandleraz.gov/residents/neighborhood-resources/housing-and-redevelopment)

623-930-2180 :Glendale هيئة الإسكان في مدينة

www.glendaleaz.com/housing

480-644-3536 :Mesa هيئة الإسكان في مدينة

<https://www.mesaaz.gov/residents/housing>

602-534-1974 :Phoenix هيئة الإسكان في مدينة

<https://www.phoenix.gov/housing>

هيئة الإسكان في مقاطعة Pinal: 520-866-7201
<https://www.pinal.gov/584/Housing-Authority>

مدينة Phoenix – إسكان كبار السن: 602-534-1974
<https://www.phoenix.gov/housing/findingaffordablerental/seniors>

الصحة المرنة: 602-995-1767
<https://www.resilienthealthaz.org>

هيئة الإسكان بمدينة Scottsdale: 480-312-7717
<https://www.scottsdaleaz.gov/human-services>

هيئة الإسكان في Tucson: 520-791-4171
<https://www.tucsonaz.gov/Departments/Housing-and-Community-Development>

هيئة الإسكان في مدينة Tempe: 480-350-8950
<https://www.tempe.gov/government/human-services/housing-services>

Community Bridges: 831-688-8840
<https://communitybridgesaz.org/providers-referrals/housing/>

معلومات لمقدمي الرعاية

خط مساعدة كبار السن المتاح على مدار 24 ساعة: 602-264-HELP (4357)

La Frontera – EMPACT

خدمات الصحة السلوكية للأطفال والكبار، والأسر. وتتوفر خدمات المرضى الخارجيين والداخليين. وهذا يشمل الاستشارة وخدمات الطب النفسي وعلاج تعاطي المواد المخدرة وعلاج الصدمات والتدخل في الأزمات والخدمات الداعمة للبالغين الحاصلين على تصنيف SMI.

www.lafronteraempact.org

Glendale: 480-784-1514 أو 480-317-2211
4425 W. Olive Rd., Ste., 194, Glendale, AZ 85302

Maricopa: 480-784-1514 أو 520-316-6068
21476 N. John Wayne Parkway, Ste. C101, Maricopa, AZ 85139

Tempe: 480-784-1514 أو 480-317-2200
618 S. Madison Dr., Tempe, AZ 85281

إذا كنت ترغب في معرفة المزيد عن هذه الموارد بما في ذلك جميع خيارات الوضع السكني في منطقة الخدمة الجغرافية (GSA) المتوفرة في مجتمعك، اتصل بـ Mercy Care على الرقم 602-586-1841 أو 1-800-564-5465 (TTY 711).

برنامج صحة الأم والطفل وEPSDT - موارد الزيارات المنزلية

برنامج Maricopa County Lead Safe Phoenix

يوفر هذا البرنامج الزيارات المنزلية بالإضافة إلى التوعية المجتمعية والتثقيف للأشخاص الذين يعيشون في مدينة فينيكس. لا توجد تكلفة للمشاركة في البرنامج، ولكن يجب عليك استيفاء المتطلبات. راجع موقع الويب الخاص بهم للحصول على تفاصيل حول هذه المتطلبات. سيقدم زوار المنزل اختبار الرصاص في الدم للأطفال دون سن 6 سنوات، وسيقومون بفحص منزلك بحثًا عن الرصاص، وتثقيفك حول التسمم بالرصاص وإحالتك إلى الموارد المجتمعية إذا لزم الأمر.

602-525-3162، <https://www.maricopa.gov/1853/Lead-Poisoning-Prevention>

Parents Partners Plus هي شبكة من برامج دعم الزيارات المنزلية. إنهم يقدمون دعماً فردياً حول تجارب الأبوة والأمومة اليومية ورفاهية الأسرة. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف أو احتياجات فيما يتعلق بالرضاعة الطبيعية أو محاربة اكتئاب ما بعد الولادة أو تربية الأطفال أو الانتقال إلى الحياة كوالد، فيمكن لممثليهم توصيلك بالموارد الهامة.

<https://parentpartnersplus.com/>, 602-633-0732

التنمية البشرية الجنوبية الغربية – الأسر الصحية

العائلات الصحية هو برنامج زيارات منزلية مجاني يعمل مع العائلات من الحمل حتى أول 5 سنوات من العمر. هدفهم هو مساعدتك على أن تصبح أفضل والد يمكنك أن تكونه. يذهب زائر منزلي إلى منزل العائلة لتقديم الدعم والمعلومات ليصبح أفضل والد لطفله!

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/healthy-families/>, 877-705-KIDS

Strong Families AZ

Strong Families AZ هي شبكة من برامج الزيارات المنزلية المجانية التي تساعد العائلات على تربية أطفال أصحاء مستعدين للنجاح في المدرسة والحياة. تركز البرامج على النساء الحوامل والأسر التي لديها أطفال من الولادة حتى سن 5 سنوات. المدرجة أدناه هي بعض برامج الزيارات المنزلية المتاحة لك.

<https://strongfamiliesaz.com/>, 602-345-0471

Arizona Health Start

بالنسبة للنساء الحوامل أو اللواتي لديهن طفل أقل من عامين. إذا كنتِ امرأة حاملاً أو أمّاً تواجه تحديات، فمن المهم أن تعرفي أن شخصاً ما يمكنه مساعدتك. Arizona Health Start متوفر هنا للمساعدة. يمكن لزوارنا المنزليين توصيلك بمجموعة متنوعة من المنظمات المجتمعية التي توفر الرعاية الصحية والتعليم وموارد الأبوة والأمومة والمساعدة في تقديم الطلبات للبرامج الأخرى. سيتعرف عليك وعلى عائلتك حتى يتمكنوا من مساعدتك في الحصول على الموارد التي تحتاجها. إنهم يفهمون ثقافتك لأنهم يعيشون في مجتمعك.

<https://strongfamiliesaz.com/program/arizona-health-start>

Family Spirit

للعائلات الأمريكية الأصلية التي لديها أطفال أقل من 3 سنوات. برنامج روح الأسرة هو تدخل زائر منزلي مصمم ثقافياً يقدمه المساعدون المهنيون الأمريكيون الأصليون كاستراتيجية أساسية لدعم الآباء الأصليين الشباب من الحمل إلى 3 سنوات بعد الولادة. يكتسب الآباء المعرفة والمهارات لتحقيق التنمية المثلى لأطفالهم في سن ما قبل المدرسة عبر مجالات التعلم الجسدي والمعرفي والاجتماعي والعاطفي وتعلم اللغة والمساعدة الذاتية.

<https://strongfamiliesaz.com/program/family-spirit-home-visiting-program>

Healthy Families Arizona

Healthy Families Arizona هو برنامج مجاني يساعد النساء الحوامل وكذلك الأمهات والآباء على أن يصبحوا أفضل آباء يمكن أن يكونوا. يستمر البرنامج حتى يبلغ الطفل عامين. سيتعرف عليك زائر المنزل ويوصلك بالخدمات بناءً على حالتك الخاصة. يمكن لأي شخص ينجب طفلاً أن يشعر بالإرهاق. من المهم أن تعرف أنه لا مانع من طلب المساعدة. لبدء الخدمات، يمكنك الاتصال مباشرة بأي من مزودي الخدمة الذين يخدمون المنطقة التي تقيم فيها.

<https://strongfamiliesaz.com/program/healthy-families-arizona>

برنامج العناية المركزة عالية الخطورة في الفترة المحيطة بالولادة/حديثي الولادة

للعائلات التي لديها أطفال حديثي الولادة كانوا في العناية المركزة. برنامج العناية المركزة لحديثي الولادة عالي الخطورة / برنامج العناية المركزة لحديثي الولادة (HRPP / NICP) هو نظام خدمات شامل على مستوى الولاية مخصص للحد من وفيات الأمهات والرضع. يوفر البرنامج شبكة أمان لعائلات أريزونا لضمان أنسب مستوى من الرعاية للولادة بالإضافة إلى التحديد المبكر ودعم احتياجات نمو الطفل.

<https://strongfamiliesaz.com/program/high-risk-perinatal-programnewborn-intensive-care-program>

الشراكة بين الممرضات والأسرة

للأمهات الحوامل لأول مرة أقل من 28 أسبوعًا. لا يأتي الأطفال مع دليل تعليمي. من الطبيعي أن تواجه الأمهات الجدد التحديات والشك. في مثل هذه الأوقات، يكون هناك شخص ما هنا لمساعدتك. الشراكة بين الممرضات والأسرة هو برنامج رعاية صحية مجتمعية يربطك بزاير دار للممرضات. من خلال الزيارات، ستتعلم كيف يمكنك رعاية طفلك على أفضل وجه.

<https://strongfamiliesaz.com/program/nurse-family-partnership>

الشراكة بين الممرضات والأسرة/شمال وغرب Phoenix/مقاطعة Maricopa: 602-633-0732

2850 N. 24th St., Phoenix, AZ 85008

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/nurse-family-partnership/>

الشراكة بين الممرضات والأسرة/شرق وجنوب Phoenix/مقاطعة Maricopa: 602-633-0732

4041 N. Central Ave., Suite 700, Phoenix, AZ 85012

<https://www.maricopa.gov/1867/Nurse-Family-Partnership>

الشراكة بين الممرضات والأسرة/Casa de los Niños/مقاطعة Pima: 520-624-5600

1101 N. 5th Ave., Tucson, AZ 85705

<https://casadelosninos.org/>

الشراكة بين الممرضة والأسرة / مؤسسة Easter Seals Blake Foundation - مقاطعات Gilg، و

Yuma، و Pima

520-247-3275

7750 E. Broadway Blvd., Suite A200, Tucson, AZ 85710

<https://www.easterseals.com/blakefoundation/>

خدمات الصحة المجتمعية في مقاطعة Yavapai: 928-583-1000

1090 Commerce Dr., Prescott, AZ 86305

خدمات الصحة المجتمعية في مقاطعة Yavapai: 928-639-8132

Verde Valley, AZ 86326

أولياء الأمور كمعلمين

للعائلات التي لديها طفل في الطريق أو أقل من 5 سنوات. أطفالك لديهم الكثير من الإمكانيات. بصفتك أحد الوالدين، لديك فرصة فريدة لتكون أول معلم لهم. يحدث معظم نمو الدماغ في السنوات القليلة الأولى من الحياة ويمكنك إحداث فرق. سيوضح لك أولياء الأمور كمعلمين كيف. سيوفر لك زوارهم المنزليون الموارد المناسبة لمرحلة نمو طفلك. من خلال أولياء الأمور كمعلمين، ستطور علاقة أقوى مع طفلك وتساعد في إعداداته للنجاح الأكاديمي.

<https://strongfamiliesaz.com/program/parents-as-teachers>

الرعاية الآمنة

للعائلات التي لديها طفل أقل من 5 سنوات. دع الزوار المنزليين المحترفين والمدربين تدريبًا عاليًا يدعمونك أنت وعائلتك في رحلتك نحو النجاح. باستخدام نموذج الرعاية الآمنة المعترف به على المستوى الوطني، ستلقى زيارات أسبوعية مقسمة إلى مجالات تركيز أساسية: التفاعل بين الوالدين والطفل، والصحة والسلامة المنزلية. سوف تبني على مهاراتك وتعززها من خلال مجموعة متنوعة من الجلسات التفاعلية.

<https://strongfamiliesaz.com/program/safecare>

Affirm (شراكة صحة الأسرة في Arizona سابقاً)

برنامج ممول فدراليًا يقدم خدمات تنظيم الأسرة، خدمات صحية للنساء، وتثقيف إلى المقيمين في Arizona، بغض النظر عن قدرتهم على الدفع. اتصل أو ابحث على الإنترنت عن مركز صحة مؤهل بالقرب منك.

<https://www.affirmaz.org/>, 602-258-5777

فرع Arizona - دعم ما بعد الولادة الدولي

يقدم الدعم للعائلات التي تتعامل مع اكتئاب ما بعد الولادة وقلق ما بعد الولادة واضطرابات المزاج الأخرى المرتبطة بالحمل وما بعد الولادة. هذا خط دافعي لدعم الأقربان والمتطوعين. إنه مفيد للعائلات التي تتعامل مع ما بعد الولادة.

اتصل أو أرسل رسالة نصية على مدار 24 ساعة في اليوم / 7 أيام في الأسبوع: (1-833-852-6262) 1-833-TLC-MAMA

www.psiazona.org

خط المساعدة للحمل والرضاعة الطبيعية التابع لإدارة الخدمات الصحية في Arizona (ADHS)

تقدم ADHS معلومات حول اختبارات الحمل ومقدمي الخدمات منخفضة التكلفة. يتم الرد على المكالمات من قبل مستشار الرضاعة المعتمد من المجلس الدولي (IBCLC) للتعرف على فوائد الرضاعة الطبيعية أو النظام الغذائي للأنثى أو إمدادات الحليب أو النصائح والحيل للرضاعة الطبيعية الناجحة للأم والطفل.

فهم متاحون على مدار 24 ساعة وطوال 7 أيام الأسبوع

<https://www.azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/>, 1-800-833-4642

بنك حفاضات Arizona

يوفر بنك حفاضات أريزونا حفاضات الأطفال وسراويل سلس البول للبالغين ومنتجات الدورة الشهرية (الدورة الشهرية) للمحتاجين. تكافح واحدة من كل عائلتين لتحمل إمدادات كافية من الحفاضات، ما يؤدي إلى مشكلات النظافة والمخاطر الصحية المحتملة للرضع والأطفال. إنهم ملتزمون بضمان حصول كل طفل ومراهق وبالغ على منتجات نظيفة وجافة للمساعدة في تحسين صحتهم وكرامتهم ورفاهيتهم.

Tucson: 520-325-1400, Phoenix: 602-715-2629

<https://diaperbank.org/need-assistance/>

برنامج أريزونا للتدخل المبكر (AzEIP)

يساعد برنامج أريزونا للتدخل المبكر (AzEIP) عائلات الأطفال ذوي الإعاقة أو التأخر في النمو من الولادة حتى سن الثالثة. فهي توفر الدعم ويمكنها العمل مع قدرة طفلك الطبيعية على التعلم. يمكن استخدام موقع AzEIP للحصول على معلومات إضافية، لمعرفة المزيد حول موارد AzEIP وإرسال إحالة باستخدام بوابة AzEIP عبر الإنترنت. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم 602-263-3000 أو 1-800-624-3879 (TTY 711) وطلب منسق AzEIP لبرنامج Mercy Care.

معلومات عن AzEIP: 1-888-592-0140

التحقق من حالة الإحالة في AzEIP: 602-532-9960

<https://des.az.gov/azeip>

Arizona Head Start

Arizona Head Start هو برنامج رائع يجهز الرضع والأطفال في سن ما قبل المدرسة للمدرسة. يقدم البرنامج إعدادًا للتعليم ووجبات خفيفة ووجبات صحية وخدمات لتعزيز رفاهية الأسرة والمزيد. حيث يوفر برنامجين لبرنامج Head Start حسب عمر طفلك. Early Head Start هو برنامج للأطفال دون سن 3 سنوات. برنامج Head Start هو برنامج مخصص للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 3 و5 سنوات. يقدم Head Start هذه الخدمات وأكثر، مجانًا. لتحديد موقع برنامج Early Head Start أو Head Start في منطقتك، يمكنك زيارة موقع الويب الخاص بهم واستخدام نشرة Find Your Head Start. يمكنك أيضًا استخدام جهات الاتصال المدرجة أدناه.

<http://www.azheadstart.org/headstart.php>

مقاطعات Coconino، Apache،
Navajo، Yavapai
مجلس حكومات شمال أريزونا (NACOG)
nacog.org، 928-774-9504

مقاطعات Cochise، Graham، و Greenlee،
Pima، Santa Cruz
Child Parent Centers, Inc. (CPC)
childparentcenters.org، 520-882-0100

مقاطعة Gila أو Pinal
Pinal-Gila Community Child Services, Inc.
(PGCCS)
pgccs.org، 1-888-723-7321

مقاطعات La Paz، Mohave، و Yuma
مجلس حكومات ولاية أريزونا
الغربية (WACOG)
wacog.com، 928-782-1886

مقاطعة Maricopa
خدمة مجتمع الجمعيات الخيرية الكاثوليكية
Westside Head Start –
623-486-9868 :CatholicCharitiesAz.org

Chicanos Por La Causa
602-716-0156 :cplc.org

أزمة الطفل أريزونا: 480-304-9501
childcrisisaz.org

الخدمات الإنسانية في مدينة فينيكس –
Head Start :602-262-4040
phoenix.gov/administration/
departments/humanservices/
programs-services/
early-education-head-start

الخدمات الإنسانية في مقاطعة Maricopa –
Head Start :602-372-3700
maricopa.gov/5778/
Apply-to-Head-Start-Programs

التنمية الإنسانية في الجنوب الغربي –
Head Start :602-266-5976
swhd.org/programs/head-start/

الاستراتيجيات الحضرية – أكاديمية الأسرة
والطفل: 602-353-5313
www.urbanstrategies.us/programs/

Head – Alhambra المنطقة التعليمية لمدرسة
Start :602-246-5155
alhambraesd.org

Booker T. Washington Child Development
Center, Inc. :602-252-4743
btwchild.org

المنطقة التعليمية لمدارس وادي الغزلان –
Head Start :602-467-6013
dvusd.org/headstart

Head – المنطقة التعليمية لمدارس فاوولر –
Start :623-474-7260
fesd.org/early-childhood-education

المنطقة التعليمية لمدارس واشنطن الابتدائية
Head Start Plus - :602-347-4806
wesdschools.org/Domain/32

خط المساعدة من يوم الولادة حتى 5 سنوات

هذا خط مساعدة مجاني متاح لجميع العائلات في Arizona التي لديها أطفال صغار وآباء والأمهات الذين لديهم أسئلة أو مخاوف بشأن أطفالهم الرضع وأطفالهم الصغار ومرحلة ما قبل المدرسة. إنهم يعملون معك لفهم اهتمامك المحدد ويتوافقون مع قيم الأبوة والتقاليد والأساليب الخاصة بكل عائلة. اتصل للتحدث مع أخصائي الطفولة المبكرة، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 8 مساءً. يمكنك أيضًا ترك بريد صوتي أو إرسال سؤالك عبر الإنترنت في أي وقت. يمكنك أيضًا تنزيل تطبيق Birth to Five Helpline على هاتفك للوصول السريع والسهل إلى المعلومات.

1-877-705-KIDS

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/birth-to-five-helpline>

خدمات تأهيل الأطفال (CRS)

خدمات إعادة تأهيل الأطفال (CRS) هي تسمية (العنوان) تُمنح للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين لديهم حالات طبية مؤهلة. يجب على العضو إكمال طلب CRS لمعرفة ما إذا كان مؤهلًا أم لا. إذا تمت الموافقة عليها، فإن Mercy Care تساعد على توفير تنسيق ومراقبة أوثق للرعاية لكل من خدمات الصحة السلوكية والبدنية للتأكد من تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة. إذا كانت لديك أسئلة حول مزايا أو خدمات CRS الخاصة بك، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Mercy Care: **602-263-3000** أو **1-800-624-3879** (TTY 711). يمكن للأعضاء المصنفين ضمن SMI الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **602-586-1841** أو **1-800-564-5465** (TTY 711).

www.azahcccs.gov/AHCCCS/Initiatives/CareCoordination/CRS.html

mercycaarez.org/acc-rbha/childrens-rehabilitative-services.html

First Things First

تتعاون مع العائلات والمجتمعات لمساعدة الأطفال الصغار في ولايتنا على أن يكونوا مستعدين للنجاح في رياض الأطفال وخارجها. لا توجد طريقة واحدة صحيحة لتربية الطفل، وفي بعض الأحيان يمكن أن تكون تربية طفل أو طفل صغير أو طفل في سن ما قبل المدرسة تحديًا. لست بحاجة إلى أن تكون مثاليًا. لمساعدتك على بذل قصارى جهدك، فإنهم يقدمون لك موارد تدعم نمو طفلك وتعلمه بشكل صحي.

602-771-5100 أو **1-877-803-7234**

<https://www.firstthingsfirst.org/resources/>

برنامج Fussy Baby

يعد برنامج Fussy Baby أحد مكونات خط المساعدة من الولادة إلى خمسة ويوفر الدعم للآباء والأمهات الذين يشعرون بالقلق بشأن مزاج أطفالهم أو سلوكهم خلال السنة الأولى من الحياة. سيعمل أطباؤهم معك لإيجاد المزيد من الطرق لتهدئة طفلك ورعايته والاستمتاع به. سيقدمون أيضًا طرقًا لتقليل التوتر مع دعمك في دورك المهم كوالد. تتوفر زيارات إضافية إلى منزل العائلة إذا لزم الأمر (في مقاطعة Maricopa فقط).

1-877-705-KIDS

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/fussy-baby>

4th Trimester of AZ

تحتضن مجتمعاتها جميع العائلات في انتقالها إلى الأبوة. نحن منظمة من العائلات والمهنيين الصحيين والمعلمين والشركات المحلية التي تكرم وتدعم وتمكن جميع العائلات في ولاية Arizona في أثناء انتقالها إلى الأبوة وما بعدها.

<https://4thtrimesteraz.org/>, **480-269-1639**

Hushabye حضانة

توفر حضانة Hushabye مساحة آمنة وشاملة حيث يمكن للأمهات وأفراد الأسرة والأطفال - من الحمل وحتى الطفولة - تلقي رعاية متكاملة ودعم علاجي يوفر لكل طفل أفضل نتائج الحياة الممكنة. وهي توفر بيئة علاجية وجذابة للرعاية الطبية قصيرة الأجل للرضع الذين يعانون من متلازمة الامتناع عن ممارسة الجنس عند حديثي الولادة (NAS) وعائلاتهم. يقدمون الدعم غير القضائي والتعليم، بالإضافة إلى توفير مجموعات دعم ما قبل الولادة وبعد الولادة وخدمات حضانة المرضى الداخليين وعلاجات المرضى الخارجيين.

اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى **480-628-7500** <https://www.hushabyenursery.org>

Jacob's Hope

Jacob's Hope هي حضانة رعاية متخصصة تقدم رعاية طبية على مدار 24 ساعة لحديثي الولادة الذين تعرضوا للمخدرات أو الكحول ويعانون من أعراض الانسحاب عند الولادة. وتوفر رعاية طبية فورية قصيرة الأجل بين وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة في المستشفى والمنزل للرضع الذين يتعرضون لأدوية ما قبل الولادة.

<https://jacobshopeaz.org>, 480-398-7373

مكتب صحة الأطفال: 602-542-1025

150 N. 18th Ave., Phoenix AZ 85007

الدعم الدولي لما بعد الولادة

الدعم الدولي لما بعد الولادة (PSI) هي منظمة غير ربحية رائدة في العالم تركز جهودها لمساعدة أولئك الذين يعانون من اضطرابات المزاج في الفترة المحيطة بالولادة. يعزز PSI العلاج والوقاية والتثقيف والتوعية باضطرابات المزاج في الفترة المحيطة بالولادة (PMD) التي تؤثر على الأمهات وأسرهن وأنظمة الدعم. اتصل على خط المساعدة المجاني لمزيد من المعلومات وسيقدم لك المتطوعون المعلومات والتشجيع وأسماء الموارد القريبة منك.

خط مساعدة PSI: على مدار 24 ساعة وطوال 7 أيام في الأسبوع، اتصل أو أرسل رسالة نصية بها كلمة (English) اللغة

الإنجليزية 1-800-944-4773، أو (Spanish) الإسبانية 971-203-7773

الخط الساخن الوطني للصحة النفسية للأمهات – اتصل أو أرسل رسالة نصية: 1-833-852-6262 باللغتين الإنجليزية والإسبانية
خط الأزمات الوطني نص HOME إلى 741741 في أي مكان في الولايات المتحدة الأمريكية، في أي وقت، حول أي أزمة.

الخط الساخن الوطني للوقاية من الانتحار: (National Suicide Prevention Hotline): اتصل برقم 988

<https://www.postpartum.net/get-help>

Power Me A2Z

يوفر هذا البرنامج فيتامينات مجانية للشابات. هذه الفيتامينات مخصصة للعظام والأسنان القوية والشعر اللامع والأظافر القوية ونظام المناعة الصحي ومنع فقر الدم. يوفر تناول فيتامين يومي ما يكفي من كل عنصر غذائي إذا لم تتمكن من الحصول عليه من خلال ما تأكله كل يوم. الفيتامينات الجيدة مهمة أيضًا لصحة المرأة عن طريق تقليل مخاطر الإصابة بأمراض القلب وسرطان القولون وفقدان الذاكرة ومنع بعض العيوب الخلقية عندما تكون مستعدة للأطفال. يتم توفيرها من قبل إدارة الخدمات الصحية في ولاية (ADHS) Arizona.

<https://www.azdhs.gov/powermea2z/>

تطويق العائلات

تطويق العائلات هو برنامج يساعد على تحسين حياة الأطفال ذوي الإعاقات الكاملة، من الولادة حتى سن 26 عامًا. يقدمون الدعم والتدريب والمعلومات والمساعدة الفردية حتى تصبح العائلات مدافعين فعالين عن أطفالهم.

encirclefamilies.org

Phoenix – 602-242-4366 أو 1-800-237-3007

Tucson – Southern Arizona 520-441-4007

Yuma – Southern Arizona 928-444-8803

برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (المعروف سابقًا باسم Food Stamps)

يوفر برنامج المساعدة الغذائية هذا للأسر المؤهلة مزايا شهرية يمكنهم استخدامها لشراء أطعمة مغذية. إنها تساعد العائلات على تلبية احتياجاتها الأساسية من خلال المساعدة في مكافحة انعدام الأمن الغذائي والسماح للناس بالتغلب على الحواجز والسماح بالاكتمال الذاتي.

<https://des.az.gov/na>, 1-855-777-8590

برنامج لقاحات الأطفال (VFC)

برنامج لقاحات الأطفال (VFC) هو برنامج ممول فيدراليًا يوفر اللقاحات مجانًا. وهي توفر اللقاحات للأطفال الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أقل. إذا لم يكن PCP لطفلك مسجلًا في هذا البرنامج، فسيتم عليك التغيير إلى PCP آخر مسجل. لمزيد

من المعلومات حول البرنامج، يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني لإدارة الخدمات الصحية في ولاية Arizona (ADHS) - لقاحات الأطفال (VFC). تقدم ADHS أيضًا دورة تعليمية وموارد للتحصين (اللحاق) لك على موقعها الإلكتروني والتي قد تساعدك إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف.

602-364-3642

<https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/index.php#program-overview>

WIC (برنامج تغذية النساء والرضع والأطفال)

WIC هو برنامج تغذية تابع لولاية أريزونا يوفر الأطعمة المغذية والتثقيف حول الرضاعة الطبيعية والمعلومات. فهي تساعد النساء الحوامل والمرضعات وما بعد الولادة، وكذلك الرضع والأطفال دون سن الخامسة.

1-800-252-5942

www.azdhs.gov/prevention/azwic

اكتشف ما إذا كنت مؤهلًا: **www.azdhs.gov/prevention/azwic/families/index.php#eligibility**

اكتشف مكان عيادة قريبة منك: **<https://clinicsearch.azbnp.gov>**

WIC عبر الإنترنت

لدى العائلات الآن خيار حضور بعض مواعيد WIC الخاصة بهم وهم مرتاحون في منازلهم. خلال موعد WIC@Home، ستنضم إلى الآباء الآخرين أو مقدمي الرعاية باستخدام موقع ويب للدردشة المرئية لمشاركة النصائح حول التغذية أو الرضاعة الطبيعية. كل ما تحتاجه هو هاتف ذكي أو جهاز لوحي أو كمبيوتر مزود بكاميرا ويب للمشاركة.

602-506-9333، <https://www.maricopa.gov/1491/Women-Infants-Children-WIC>

مؤسسة الأطفال المرضى عقليًا المعوزين (MIKID)

توفر مؤسسة الأطفال المرضى عقليًا المعوزين الدعم والمساعدة للأسر التي لديها أطفال ومراهقين وشباب معاقين سلوكيًا في ولاية Arizona. توفر مؤسسة الأطفال المرضى عقليًا المعوزين معلومات حول مشكلات الأطفال ووصول الآباء إلى الإنترنت والإحالات إلى الموارد ومجموعات الدعم والمحدثين التربويين ودعم العطلات وأعياد الميلاد للأطفال المقيمين خارج المنزل والمحاضرين المتطوعين للتحدث مع الأهل.

www.mikid.org

925 E. Bilby Rd., Tucson, AZ 85706

520-882-0142

810 Gemstone #3, Bullhead City, AZ 86442

928-704-9111

2891 S. Pacific Ave., Yuma, AZ 85365

928-344-1983

901 E. Cottonwood Lane,

Casa Grande, AZ 85122

520-509-6669

365 E. Short Street, Sierra Vista, AZ 85635

520-895-3409

2615 E. Beverly Ave., Kingman, AZ 86409

928-753-4354

1777 N. Frank Reed Rd., Nogales, AZ 85621

520-377-2122

خدمات البرامج المهاجرة والموسمية

Chicanos Por La Causa Early Childhood Development

5840 E. Calle Santos Bravo, Guadalupe, AZ 85283

www.cplc.org، 928-250-6085 أو 480-491-2301

خدمات البرامج القبلية

Gila River Head Start, P.O. Box 97, Sacaton, AZ 85147

www.gilariver.org, 520-562-3423

مركز سولت ريفر بيم-ماريكوبا لتعليم الطفولة المبكرة

4826 N Center St., Scottsdale, AZ 85256

<https://ecec.srpmic-ed.org/>, 480-362-2200

My Family Benefits

معلومات حول المساعدة الطبية، النقدية، والغذائية

www.azdes.gov/myfamilybenefits, 1-855-heaplus أو 1-855-432-7587

NAMI Arizona (التحالف الوطني للأمراض العقلية)

يمتلك NAMI Arizona خط مساعدة للحصول على معلومات حول الأمراض العقلية والإحالات إلى العلاج والخدمات المجتمعية، فضلاً عن معلومات حول مجموعات المساعدة الذاتية للأسرة والمستهلك المحلي في جميع أنحاء ولاية أريزونا. يوفر NAMI Arizona الدعم العاطفي والتعليم والتأييد للأشخاص المتأثرين بالأمراض العقلية من جميع الأعمار.

480-994-4407

www.namiarizona.org

شبكة خط الأمل الوطني (National Hope Line Network) 1-800-442-4673

خط ساخن مجاني على مدار 24 ساعة لأي شخص يمر بأزمة

خط شريان الحياة الوطني لمنع الانتحار والأزمات (National Suicide Prevention and Crisis Lifeline)

يوفر خطًا ساخنًا مجانيًا على مدار 24 ساعة متاحًا لأي شخص في أزمة انتحارية أو ضائقة عاطفية.

اتصل بالرقم 988 أو <https://988lifeline.org/about/> 1-800-273-8255

خط أزمات المحاربين القدامى الوطني (National Veterans Crisis Line)

1-800-273-8255 أو اتصل بالرقم 988، واضغط الخيار 1

أو راسل 838255 www.veteranscrisisline.net

التغذية والنشاط البدني والسمنة (NUPAO)

توفر NUPAO موارد إضافية لعلاج السمنة والمعلومات الغذائية.

www.azdhs.gov/phs/bnp/nupao

شبكة أريزونا للتغذية: <https://www.azhealthzone.org/resources/>

خط المساعدة والإحالة بشأن الأدوية الأفيونية (Opioid Assistance and Referral Line)

يقدم الخبراء الطبيون المحليون للمرضى ومقدمي الخدمات وأفراد الأسرة المعلومات والموارد والإحالات المتعلقة بالمواد الأفيونية على مدار 24 ساعة، وطوال 7 أيام في الأسبوع. خدمات الترجمة متاحة.

<https://www.azdhs.gov/oarline>, 1-888-688-4222

مراقبة السموم

اتصل برقم 911 على الفور إذا انهار الفرد أو أصيب بنوبة صرع أو يعاني من صعوبة في التنفس أو تعذر إيقافه. للحصول على مشورة الخبراء الفورية المجانية والسرية.

على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع. 1-800-222-1222

احصل على المساعدة عبر الإنترنت إذا تناولت الكثير من الدواء، أو ابتلعت أو استنشقت شيئاً قد يكون ساماً، أو نشرت منتجاً على عينك أو جلدك، أو احتجت إلى مساعدة في التعرف على حبوب منع الحمل أو معلومات حول دواء.

<https://triage.webpoisoncontrol.org/#/exclusions>

<https://www.poison.org/>

602-525-3162 :Lead Safe Phoenix

4041 N. Central Ave. St., #700, Phoenix, AZ 85012

الوصول إلى خدمات العائلة/Alcanza Servicios de Familia

الوصول إلى خدمات العائلة هي منظمة غير ربحية تديرها عائلة في جنوب فينيكس تقدم خدمات ثنائية اللغة باللغتين الإسبانية والإنجليزية. إنهم يساعدون العائلات التي تربي أطفالاً يعانون من تحديات صحية سلوكية وعاطفية. يمكنك الاتصال بهم على الرقم **602-512-9000** أو زيارة موقع الويب الخاص بهم على <http://www.reachfs.org> للحصول على المساعدة.

مركز موارد الضمان الاجتماعي والإعاقة

يوفر معلومات عن برامج مزاي الإعاقة الفيدرالية، SSD (إعاقة الضمان الاجتماعي، المفوضة بموجب الباب الثاني من قانون الضمان الاجتماعي) وSSI (دخل الضمان التكميلي، المطلوب بموجب العنوان 16. كما يجيبون على الأسئلة المتعلقة بمزايا تقاعد الضمان الاجتماعي ويقدمون روابط موارد حول Medicare ومواضيع أخرى.

www.ssdrc.com

خط الحياة الخاص بالمراهقين (Teen Lifeline)

خط ساخن للحصول على استشارات الأقران فيما يخص انتحار المراهقين من الساعة 3 إلى 9 مساءً يومياً. وفر التدريب على تنمية مهارات الحياة للشباب الراغبين في شغل مهمة مستشاري للأقران. توعية، تثقيف، مواد الوقاية وفرص التدريب متوفرة. اتصل أو أرسل رسالة نصية **(TEEN) 602-248-8336** أو **(TEEN) 1-800-248-8336**، www.teenlifeline.org

خط شريان الحياة للمتحولين (Trans Lifeline)

خط ساخن لأزمات دعم الأقران يكون فيه جميع المشغلين متحولين جنسياً.

www.translifeline.org, **1-877-565-8860**

خط المحاربين القدامى - Be Connected

موارد المحاربين القدامى (ولأولئك الذين يدعمونهم).

www.beconnectedaz.org, **1-866-4AZ-VETS** أو **1-866-429-8387**

إعادة التأهيل المهني (VR)

تقدم إدارة الأمن الاقتصادي في ولاية Arizona إعادة التأهيل المهني. يوفر برنامج الواقع الافتراضي مجموعة متنوعة من الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة بهدف الاستعداد للتوظيف أو الدخول فيه أو الاحتفاظ به.

1-800-563-1221 أو **1-855-475-8194 TTY**

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

يقدم برنامج إعادة التأهيل المهني الخدمات والدعم لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على تحقيق أهدافهم الوظيفية.

<https://des.az.gov/vr>

عيادات التحصين/التطعيم مجاناً

أحياناً قد لا تتمكن من إدخال طفلك لرؤية PCP الخاص به لتلقي التطعيمات. يمكنك الذهاب إلى العيادات التالية للحصول على لقاحات طفلك.

مقاطعة GILA

Globe – Canyonlands Healthcare

<http://www.canyonlandschc.org> ,928-402-0491

قسم خدمات الصحة العامة في مقاطعة Gila

https://www.gilacountyaz.gov/government/health_and_emergency_services/health_services/index.php ,928-425-3189 x8811

إدارة الصحة العامة بمقاطعة Gila: 928-474-1210

https://www.gilacountyaz.gov/government/health_and_emergency_services/health_services/index.php

Payson – Clinic North Country HealthCare

928-468-8610

<http://www.northcountryhealthcare.org>

مقاطعة GRAHAM

Saffor – Canyonlands Healthcared

<http://www.canyonlandschc.org> ,928-428-1500

إدارة الصحة في مقاطعة جراهام خدمات الصحة العامة

<http://www.graham.az.gov/254/health> ,928-428-1962

مقاطعة GREENLEE

Clifton – Canyonlands Healthcare

<http://www.canyonlandschc.org> ,928-865-2500

Dunca – Canyonlands Healthcaren

<http://www.canyonlandschc.org> ,928-359-1380

خدمات المقاطعة والصحة الحكومية في مقاطعة Greenlee

https://greenlee.az.gov/ova_dep/health-and-county-services/ ,928-865-2601

مقاطعة LA PAZ

إدارة الصحة في مقاطعة La Paz

<http://www.lapaz.gov> ,928-669-1100

مقاطعة APACHE

Round Valley عيادة – North Country HealthCare

<http://www.northcountryhealthcare.org> ,928-333-0127

الرعاية الصحية في الريف الشمالي – عيادة Saint John's

<http://www.northcountryhealthcare.org> ,928-337-3705

عيادة St. John's

<https://www.co.apache.az.us/health/clinical-services/> ,928-337-7977

Round Valley عيادة

<https://www.co.apache.az.us/health/clinical-services/> ,928-333-2415

مقاطعة COCHISE

مركز التميز في طب الأطفال

<http://www.cchci.org> ,520-364-5437

عيادة Sierra Vista لطب الأطفال

<http://www.cchci.org> ,520-459-0203

مقاطعة COCONINO

عيادة الصحة والعافية

<http://www.coconino.az.gov/health> ,928-679-7222

مركز Lake Powel الطبي

<http://www.canyonlandschc.org> ,928-645-8123

مركز NACA لصحة وعافية الأسرة

<http://www.nacainc.org> ,928-773-1245

(4th St) Flagstaff – North Country HealthCare

<http://www.northcountryhealthcare.org> ,928-522-9400

(University Ave) Flagstaff – North Country HealthCare

<http://www.northcountryhealthcare.org> ,928-522-1300

Grand Canyon – North Country HealthCare

<http://www.northcountryhealthcare.org> ,928-638-2551

Williams – North Country HealthCare

<http://www.northcountryhealthcare.org> ,928-635-4441

الرعاية الصحية في شمال البلاد – عيادة Holbrook

<http://www.northcountryhealthcare.org>, 928-524-2851

الرعاية الصحية في شمال البلاد – عيادة Show Low

<http://www.northcountryhealthcare.org>, 928-537-4300

الرعاية الصحية في شمال البلاد – عيادة Winslow

<http://www.northcountryhealthcare.org>, 928-289-2000

عيادة التحصينات في Show Low

<http://www.navajocountyaz.gov/>, 928-532-6050

Departments/Public-Health-Services

عيادة التطعيم في Taylor/Snowflake

<http://www.navajocountyaz.gov/>, 928-532-6050

departments/public-health-services

مقاطعة PIMA

مركز كونتيننتال لطب الأسرة

<http://www.uchcaz.org>, 520-407-5900

عيادة كونتيننتال لطب الأطفال

<http://www.uchcaz.org>, 520-407-5900

مركز ديزرت سينيتا الصحي المجتمعي – Ajo

<http://www.desertsanita.org>, 520-387-5651

عيادات التحصين المجاني في El Rio

<http://www.elrio.org>, 520-670-3909

عيادة طب الأطفال في La Canada

<http://www.uchcaz.org>, 520-407-5800

عيادة إدارة الصحة في مقاطعة Pima – Tucson East

<http://www.webcms.pima.gov/health>, 520-724-9650

عيادة إدارة الصحة في مقاطعة Pima – Tucson North

<http://www.webcms.pima.gov/health>, 520-724-2880

عيادة إدارة الصحة في مقاطعة Pima – Tucson Southwest

<http://www.webcms.pima.gov/health>, 520-724-7900

برنامج UA للصحة المتنقلة

<http://www.fcm.arizona.edu/outreach/>, 520-771-5570

mobile-health-program

مقاطعة MARICOPA

عيادة التحصين لمركز Chandler الطبي الإقليمي

<http://www.dignityhealth.org/>, 480-728-2004

arizona/locations/chandlerregional/about-us/

immunization-clinics

عيادة Mesa للتطعيم

<http://www.maricopa.gov/Facilities/>, 602-506-6767

Facility/Details/East-Mesa-Clinic -6

مركز NHW الصحي المجتمعي

<http://nativehealthphoenix.org>, 602-279-5262

عيادة روزفلت للتحصين

<http://www.maricopa.gov/facilities/>, 602-506-6767

facility/details/Central-Roosevelt-Clinic-5

عيادة التحصين في West Valley

<http://www.maricopa.gov/facilities/>, 602-506-6767

facility/details/west-clinic-7

مقاطعة MOHAVE

كانيونلاندز للرعاية الصحية – Beaver Dam

<http://www.canyonlandschc.org>, 928-347-5971

الرعاية الصحية في شمال البلاد – Bullhead City

<http://www.northcountryhealthcare.org>, 928-704-1221

الرعاية الصحية في شمال البلاد – Kingman

<http://www.northcountryhealthcare.org>, 928-753-1177

الرعاية الصحية في شمال البلاد – مدينة Lake Havasu

<http://www.northcountryhealthcare.org>, 928-854-1800

مقاطعة NAVAJO

Chilchinbeto – Canyonlands Healthcare

<http://www.canyonlandschc.org>, 928-697-8154

عيادة التحصين في Holbrook

<http://www.navajocountyaz.gov/>, 928-524-4750

departments/public-health-services

مقاطعة YAVAPAI

الرعاية الصحية في شمال البلاد – عيادة Ash Fork

<http://www.northcountryhealthcare.org>, 928-637-2305

الرعاية الصحية في شمال البلاد – عيادة Seligman

<http://www.northcountryhealthcare.org>, 928-422-4017

مركز الصحة المجتمعية لخدمات الصحة المجتمعية في

مقاطعة Yavapai – Cottonwood

<https://www.yavapaiaz.gov/>, 928-639-8132

Resident-Services/Health-Services/
Community-Health-Center-of-Yavapai

مركز الصحة المجتمعية لخدمات الصحة المجتمعية في

مقاطعة Yavapai – Prescott

<https://www.yavapaiaz.gov/>, 928-583-1000

Resident-Services/Health-Services/
Community-Health-Center-of-Yavapai

مركز الصحة المجتمعية لخدمات الصحة المجتمعية في

مقاطعة Prescott Valley – Yavapai

<https://www.yavapaiaz.gov/>, 928-583-1000

Resident-Services/Health-Services/
Community-Health-Center-of-Yavapai
://www.chcy.info

مقاطعة YUMA

هورايزون هيلث آند ويلنس للرعاية الأولية – Yuma

<http://www.hhwaz.org>, 833-431-4449

عيادة سان لويس المشي – مركز San Luis

<http://www.slwic.org>, 928-722-6112

عيادة سان لويس المشي – مركز Somerton

<http://www.slwic.org>, 928-236-8001

قسم تمييز الصحة العامة في مقاطعة Yuma

<http://www.yumacountyaz.gov>, 928-317-4550

المركز الصحي المجتمعي المتحد عيادة Arivaca

<http://www.uchcaz.org>, 520-407-5500

المركز الصحي المجتمعي المتحد في عيادة Green Valley

Hospital

<http://www.uchcaz.org>, 520-407-5400

المركز الصحي المجتمعي المتحد في Old Vail

Middle School

<http://www.uchcaz.org>, 520-762-5200

المركز الصحي المجتمعي المتحد في Sahuarita Heights

<http://www.uchcaz.org>, 520-576-5770

المركز الصحي المجتمعي المتحد في عيادة ثري بوينتس

<http://www.uchcaz.org>, 520-407-5700

مقاطعة PINAL

عيادة أباتشي جانكشن

<http://www.pinalcountyz.gov>, 866-960-0633

عيادة كازا غراندي

<http://www.pinalcountyz.gov>, 866-960-0633

مركز ديزرت سينيتا الصحي المجتمعي – مدينة Arizona

<http://www.desertsenita.org>, 833-444-5040

عيادة Eloy

<http://www.pinalcountyz.gov>, 866-960-0633

عيادة Kearny

<http://www.pinalcountyz.gov>, 866-960-0633

عيادة Maricopa

<http://www.pinalcountyz.gov>, 866-960-0633

مقاطعة SANTA CRUZ

مركز ماريبوسا الصحي المجتمعي – Nogales

<http://www.mariposachc.net>, 520-281-1550

المركز الصحي المجتمعي المتحد، عيادة Amado

<http://www.uchcaz.org>, 520-407-5510

إذا فقدت موارد الأهلية

نريد أن تكون قادرًا على الحصول على الرعاية الصحية إذا فقدت أهليتك ل AHCCCS. فيما يلي قائمة بالعيادات التي تقدم رعاية طبية منخفضة التكلفة أو مجانية. اتصل بالعيادات للتعرف على الخدمات والتكاليف. إذا كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة، فاتصل بخدمات أعضاء Mercy Care.

رعاية صحية منخفضة التكلفة/المنزلة

مقاطعة MARICOPA

ضع دائرة حول مدينة تلقي الرعاية

الصحية: Circlethecity.org

3522 N. 3rd Avenue, Phoenix AZ 85013, 602-776-0776

480-964-2273 :Adelante Healthcare

:Avondale – Coronado Professional Plaza

13471 W. Cornerstone Blvd., Goodyear, AZ 85395

306 E. Monroe Ave., Buckeye, AZ 85326 :Buckeye

100 N. Gila Blvd., Gila Bend, AZ 85337 :Gila Bend

1705 W. Main St., Mesa, AZ 85201 :Mesa

9610 N Metro Pkwy W., :West Phoenix

Phoenix, AZ 85051

500 W. Thomas Rd., Ste. 870, :Central Phoenix

Phoenix, AZ 85013

7725 N. 43rd Ave., Ste. 510, :Phoenix

Phoenix, AZ 85051

15351 W. Bell Rd., Surprise, AZ 85374 :Surprise

811 N. Tegner St., Ste. 113, :Wickenburg

Wickenburg, AZ 85390

480-882-4545 :مركز هونور هيلث الصحي في ديزرت ميشن:

9015 N Third Street, Phoenix, AZ 85020

مراكز Valleywise الصحية:

<https://valleywisehealth.org/>

602-344-6300 :Sunnyslope في مركز صحة الأسرة

934 W. Hatcher Rd., Phoenix, AZ 85021

833-855-9973 :المركز الصحي الشامل:

2525 Roosevelt St., Phoenix, AZ 85008

480-344-6000 :Guadalupe في مركز صحة الأسرة

5825 E. Calle Guadalupe, Guadalupe, AZ 85283

602-344-6400 :South Central في مركز صحة الأسرة

33 W. Tamarisk St., Phoenix, AZ 85041

مركز ماونت بارك الصحي – خط الأساس:

602-243-7277

635 E. Baseline Rd., Phoenix, AZ 85042

623-344-6900 :Maryvale في مركز صحة الأسرة

4011 N. 51st Ave., Phoenix, AZ 85031

480-344-6100 :Chandler في مركز صحة الأسرة

811 S. Hamilton St., Chandler, AZ 85225

623-344-6500 :El Mirage في مركز صحة الأسرة

12428 W. Thunderbird Rd., El Mirage, AZ 85335

623-344-6800 :Avondale في مركز صحة الأسرة

950 E. Van Buren St., Avondale, AZ 85323

480-344-6200 :Mesa في مركز صحة الأسرة

59 S. Hibbert, Mesa, AZ 85210

:Seventh Avenue في مركز صحة الأسرة

602-344-6600

1205 S. 7th Ave., Phoenix, AZ 85007

مراكز الصحة المجتمعية في El Rio

مركز الكونغرس الصحي: 520-670-3909
839 W. Congress St., Tucson, AZ 85745

المركز الصحي شمال غرب El Rio: 520-670-3909
320 W. Prince Rd., Tucson, AZ 85705

طب الباطنة في جنوب غرب El Rio: 520-670-3909
1500 W. Commerce Ct., Tucson, AZ 85746

El Rio Health – حرم برودواي: 520-309-4200
1 W. Broadway Boulevard Ste #151,
Tucson, AZ 85701

El Pueblo: 520-670-3909 – حرم El Rio Health
101 W. Irvington Rd., Tucson, AZ 85714

MCH Healthcare

مركز فريدم بارك الصحي: 520-790-8500
5000 E. 29th St., Tucson, AZ 85711

مركز كيلينغ الصحي: 520-696-6969
435 E. Glenn St., Tucson, AZ 85705

مركز Ortiz الصحي المجتمعي: 520-682-3777
12635 W. Radasill Rd., Tucson, AZ 85743

مركز Flowing Wells لصحة الأسرة: 520-887-0800
1323 W. Prince Rd., Tucson, AZ 85705

مركز الجانب الشرقي الصحي: 520-574-1551
8181 E. Irvington Rd., Tucson, AZ 85709

مقاطعة COCHISE

مركز Chiricahua الصحي المجتمعي – Bisbee:
520-432-3309
108 Arizona St., Bisbee, AZ 85603

مركز Chiricahua الصحي المجتمعي – Douglas:
520-364-3285
1100 F Ave., Douglas, AZ 85607

Mind 24 – رعاية الصحة العقلية العاجلة على مدار 24

ساعة للأطفال والمراهقين والبالغين
mind24-7.com، أو 1-844-MIND247، أو 1-844-646-3247

Mesa: 1138 S Higley Rd., Mesa, AZ 85206
Phoenix: 10046 N. Metro Pkwy. W. Phoenix, AZ 85051

Mind 24-7 – خدمات المرضى الخارجيين غير العاجلة:
Mesa: 1220 S Higley Rd Ste# 201, Mesa AZ 85206

مراكز ماونتن بارك الصحية: 602-243-7277
mountainparkhealth.org

مركز تيمبي الصحي المجتمعي

1840 E. Broadway Rd., Tempe, AZ 85282

Goodyear: 140 N. Litchfield Rd., #106, Goodyear, AZ 85338

South Phoenix: 635 E. Baseline, Phoenix, AZ 85042

East Phoenix: 3830 E. Van Buren St., Phoenix, AZ 85008

:Native American Community Health Center, Inc.
602-279-5262
4041 N. Central Ave., Building C, Phoenix, AZ 85012

Panda Pediatrics: 602-257-9229
W. Buckeye Rd., Ste. 402, Phoenix, AZ 85003 515

Maryvale Family Medical: 623-207-7642
N. 51 Ave., Ste. 6, Phoenix, AZ 85031 4700

OSO Medical: 623-925-2622
13851 W. Lamar Blvd., Ste. C, Goodyear, AZ 85338

عيادة سانت فنسنت دي بول/فيرجينيا جي باير الطبية
وطب الأسنان: 602-261-6842 أو 602-261-6825
420 W. Watkins St., Phoenix, AZ 85003

مقاطعة PIMA

مركز الصحة المجتمعية في Desert Senita: 520-387-5651
410 N. Malacate St., Ajo, AZ 85321

مقاطعة GRAHAM

كانيونلاندز للرعاية الصحية المجتمعية – Safford:
928-428-1500
2016 W. 16th St., Safford, AZ 85546

مقاطعة GREENLEE

كانيونلاندز للرعاية الصحية المجتمعية – Duncan:
928-359-1380
227 Main St., Duncan, AZ 85534

مركز Chiricahua الصحي المجتمعي – Elfrida:
520-642-2222

10566 N. Hwy 191, Elfrida, AZ 85610

كوبر كوين ميديكال أسوشيتس RHC – Douglas:
520-364-7659

100 E. 5th St., Douglas, AZ 85607

مستشفى كوبر كوين كوميونيتي – Bisbee: 520-432-5383
101 Cole Ave., Bisbee, AZ 85603

خدمات الأسنان منخفضة الرسوم

مقاطعة MARICOPA

أطباء الأسنان لذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسة PDS:
602-844-9472
خدمة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة
4550 E. Bell Rd. #106, Phoenix, AZ 85032

مركز برايتير واي لطب الأسنان: 602-362-0744
توفير أطقم الأسنان والغرسات للبالغين
0212 (رمز البوابة) 1300 W. Harrison St., Phoenix, AZ 85007
اضغط على علامة المفتاح

أطباء الأسنان لذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسة PDS:
602-844-9472
خدمة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة
4550 E. Bell Rd. #106, Phoenix, AZ 85032

مركز برايتير واي لطب الأسنان: 602-362-0744
توفير أطقم الأسنان والغرسات للبالغين
0212 (رمز البوابة) 1300 W. Harrison St., Phoenix, AZ 85007
اضغط على علامة المفتاح

أدلانتي للرعاية الصحية – طب الأسنان العام: 480-964-2273
adelantehealthcare.com/services/dental

Buckeye: 306 E. Monroe Ave, Buckeye, AZ 85326
Gila Bend: 100 N. Gila Blvd, Gila Bend, AZ 85337
Goodyear: 13471 W. Cornerstone Blvd, Goodyear, AZ 85395

Mesa: 1705 W. Main St, Mesa, AZ 85201
Surprise: 15317 W. Bell Rd. Ste 108, Surprise, AZ 85374

West Phoenix: 9610 N. Metro Pkwy W, Phoenix, AZ 85051

AT Still – كلية AZ School لطب الأسنان وصحة الفم
5855 E. Still Circle, Mesa, AZ 85206
480-248-8100 – طب أسنان الرعاية العامة
480-248-8107 - عيادة الرعاية المتقدمة وعيادة تقويم الأسنان

ماونت بارك – كريستاون جمعية الشبان المسيحيين: 602-243-7277
رعاية أسنان الأطفال، 5517 N. 17th Ave, Phoenix, AZ

معهد طب الأسنان بجامعة Midwestern: 623-537-6000
أطقم الأسنان، العناية العامة ورعاية الأسنان للأطفال، جراحة الفم، تقويم الأسنان للشباب
5855 W. Utopia Rd., Glendale, AZ 85308

مركز بارسون لطب أسنان الأطفال: 602-353-5435
3140 W. Buckeye Rd, Phoenix, AZ 85009

كلية فينيكس: 602-285-7323
تنظيف الأسنان والفلورايد والحشو
3144 North 7th Ave, Phoenix, AZ 85013

كلية ريو سالادو المجتمعية – رعاية الأسنان العامة: 480-377-4100
2250 W. 14th St., Tempe, AZ 85281

مركز نيو هورايزون لطب الأسنان – أطقم الأسنان والغرسات المتاحة: 480-530-7626
1030 N Colorado St., Suite 102, Gilbert, AZ 85233

عيادة كلية فينيكس – نظافة الأسنان فقط
1202 W. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85013
phoenixcollege.edu/community/, 602-285-7323
community-services/dental-clinic

St. Vincent De Paul

420 W. Watkins St., Phoenix, AZ 85002
stvincentdepaul.net/locations/, 602-261-6842
delta-dental-arizona-oral-health-center

Valleywise Health (5 مواقع)

valleywisehealth.org/services/dental

Chandler: 480-344-6100

811 S. Hamilton St., Chandler, AZ 85225

Phoenix: 1-833-855-9973

2525 E. Roosevelt St., Phoenix, AZ 85008

Phoenix: 602-344-6550

1101 N. Central Ave., Suite 204, Phoenix, AZ 85004

Peoria: 1-833-855-9973

8088 W. Whitney Dr., Peoria, AZ 85345

Avondale: 623-344-6800

950 E. Van Buren St., Avondale, AZ 85323

مقاطعة PIMA

El Rio: 520-670-3909, elrio.org

El Rio Dental Congress

839 W. Congress St., Tucson, AZ 85745

مركز الأسنان في El Rio Northwest

340 W. Prince Rd., Tucson, AZ 85705

مركز الأسنان في El Rio Southwest

1530 W. Commerce Ct., Tucson, AZ 85746

MHC Healthcare (3 مواقع):

mhhealthcare.org/service/dental-care

مركز كلينيك ديل ألما الصحي: 520-616-6760

3690 S. Park Ave. Suite 805, Tucson, AZ 85713

نوادي الأولاد والبنات في عيادة مترو فينيكس لطب الأسنان للأطفال (الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 5-18 عامًا)

1601 W. Sherman St., Phoenix, AZ 85007
bgcaz.org/parsons-dental-clinic/#locations, 602-271-9961

نهر Gila للرعاية الصحية (3 مواقع)

فحص الأطفال، والكبار، فحص الغدد الصماء، وتقويم العظام
للضرورة الطبية.

مستشفى هو هو كام التذكاري: 520-562-3321

تحويلة 1209

483 W. Seed Farm Rd., Sacaton, AZ 85147

مركز كوماتكي الصحي: 520-550-6015

17487 S. Health Care Dr., Laveen Village, AZ 85339

مركز هاوبال الصحي: 520-796-2682

3042 W. Queen Creek Rd., Chandler, AZ 85248

عيادة ماونت بارك لطب الأسنان (4 مواقع): 602-243-7277

(جدولة جميع المواقع)

mountainparkhealth.org

1300 N. 48th St., Phoenix, AZ 85008

(طب الأطفال فقط)

5517 N. 17th Ave., Phoenix, AZ 85015

(طب الأطفال فقط)

635 E. Baseline Rd., Phoenix, AZ 85042

6601 W. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85033

مركز NOAH الصحي (3 مواقع)

مركز تشولا الصحي: 480-882-4545

8705 E. McDowell Rd., Scottsdale, AZ 85257

مركز الصحراء المهني الصحي: 480-882-4545

9015 N. 3rd St., Phoenix, AZ 85020

مركز بالومينو الصحي: 480-882-4545

16251 N. Cave Creek Rd., Phoenix, AZ 85032

Native Health Central

4041 N. Central Ave., Building C, Phoenix, AZ 85012

NativeHealthPhoenix.com, 602-279-5262

مقاطعة COCONINO

كانيونلاندز للرعاية الصحية – Page/Lake Powell:
928-645-8123

مقاطعة MOHAVE

كانيونلاندز للرعاية الصحية – Beaver Dam: 928-347-5971

مقاطعة GRAHAM

كانيونلاندز للرعاية الصحية – سافورد:
canyonlandshc.org/dental, 928-428-1500

مقاطعة YUMA

Sunset Health – التخصص العام وأطقم الأسنان والجزئية
mysunsethealth.org/general-dentistry, 928-819-8999

North Yuma لطب الأسنان: 928-539-3140
675 S. Avenue B, Yuma, AZ 85364

San Luis لطب الأسنان: 928-627-8584
801 N. 2nd Avenue, San Luis, AZ 85349

Somerton لطب الأسنان: 928-627-2051
115 N. Somerton Avenue, Somerton, AZ 85350

Wellton لطب الأسنان – كل أربعاء: 928-785-3256
10425 William Street, Wellton, AZ 85356

مقاطعة SANTA CRUZ

مركز ماريبوسا الصحي المجتمعي: 520-281-1550
1103 Circulo Mercado, Rio Rico, Arizona 85648

مقاطعة PINAL

صن لايف هيلث:
www.sunlifehealth.org/dentistryandortho

Casa Grande – طب أسنان الأسرة: 0381-520-381
865 N. Arizola Rd., Casa Grande, AZ 85122

Casa Grande – طب أسنان الأطفال: 520-350-7560
865 N. Arizola Rd., Casa Grande, AZ 85122

مركز إينا الصحي: 520-616-1531
2945 W. Ina Rd., Tucson, AZ 85741

MHC Main & MHC Quick Care: 520-682-4111
13395 N. Marana Main St., Marana, AZ 85653

كلية مجتمع ييما – عيادة صحة الأسنان الحرم الجامعي
الغربي: 520-206-6090

2202 W. Anklam Rd., Science Building K, Room K-212,
Tucson, AZ 85709

pima.edu/student-resources/support-services/
health-wellness-safety/dental-hygiene-clinic/index.html

مركز صحي ديزرت سينيتا: 520-387-5651
حدد الخيار 3, desertsenita.org/dental,
410 Malacate St., Ajo, AZ 85321

المركز الصحي المجتمعي المتحد (موقعان):
uchcdental@uchcaz.org, 520-407-5617

موقع جرين فالي: 1260 S. Campbell Rd.
Bldg. #1, Green Valley, AZ 85614

موقع Sahuarita: 18841 S. La Canada Dr.,
Sahuarita, AZ 85629

مقاطعة COCHISE

Chiricahua Community Centers INC.
(3 مواقع, 1 وحدة متنقلة)

عيادة كليف ويتن: 520-642-2222
10566 N. Hwy 191, Elfrida, AZ 85610

عيادة جينجر رايان: 520-364-3285
1100 F Ave., Douglas, AZ 85607

العيادات الطبية / طب الأسنان المتنقلة – الجمعة
الثالثة من كل شهر (تخدم مقاطعة كوتشيس بأكملها):
520-642-2222

مركز سييرا فيستا لطب الأسنان العائلي – مفتوح أيام
السبت: 520-459-3011
115 Calle Portal, Sierra Vista, AZ 85635

هناك مجموعات يمكنك الاتصال بها، حيث تكون مناصرة لك. تتضمن المناصرة الصحية تقديم الخدمة المباشرة لك ولعائلتك، وهو ما قد يساعد في تعزيز الصحة والوصول إلى الرعاية الصحية. الشخص المناصر هو شخص يدعم ويساند حقوقك.

هناك الكثير من الموارد المناصرة المدرجة أدناه.

مكتب النائب العام بأريزونا: 602-542-5763، www.azag.gov

1275 W. Washington St., Phoenix, AZ 85007

مكتب النائب العام بأريزونا – Tucson: 520-628-6504

400 W. Congress, Ste. 315, Tucson, AZ 85701

مكتب النائب العام بأريزونا - خارج Tucson و Phoenix: 1-800-352-8431

مركز أريزونا لقانون الإعاقة - الصحة العقلية: يُعد مركز أريزونا لقانون الإعاقة نظام حماية ودفاع مخصص اتحادياً لولاية Arizona. تضمن أنظمة الحماية والمناصرة في جميع أنحاء الولايات المتحدة حماية حقوق الإنسان والمدنية للأشخاص ذوي الإعاقة. يمكن لأنظمة الحماية والمناصرة السعي للحصول على سبل الانتصاف القانونية والإدارية نيابة عن الأشخاص ذوي الإعاقة لإنفاذ حقوقهم الدستورية والقانونية.

azdisabilitylaw.org

مركز أريزونا لقانون الإعاقة – Maricopa: 602-274-6287 أو 1-800-927-2260

5025 E. Washington, Ste. 202, Phoenix, AZ 85034

مركز أريزونا لقانون الإعاقة – Pima: 520-327-9547 أو 1-800-922-1447

177 N. Church Ave, Ste. 800, Tucson, AZ 85701

تحالف أريزونا ضد العنف الجنسي والعنف المنزلي: الخط الساخن والخط الساخن القانوني، الذي يوفر التعليم والتدريب والمساعدة الفنية والمناصرة القانونية.

602-279-2900، 1-800-782-6400، TTY 602-279-7270، acesdv.org

إدارة أريزونا لحماية الأطفال (DCS): تتلقى إدارة أريزونا لحماية الأطفال مزاعم إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم وتفحصها وتحقق فيها. ويعملون على تقييم سلامة الأطفال، ويقيمون الخطر الوشيك للأذى للأطفال ويقيمون الظروف التي تدعم أو تدحض الإساءة أو الإهمال المزعوم والحاجة إلى التدخل الطارئ.

P.O. Box 44240, Phoenix, AZ 85064 4240

1-888-SOS-CHILD (1-888 767 2445)، 602-530 1831 (TTY)، dcs.az.gov

مناصرة الصحة السلوكية: يوجد في ولاية Arizona العديد من مجموعات المناصرة والموارد المتاحة لمساعدتك في تلبية مجموعة متنوعة من احتياجات الصحة السلوكية الخاصة بك. وتتضمن تلك المسؤوليات ما يلي:

- Mental Health America of Arizona (الصحة العقلية الأمريكية في ولاية أريزونا): 602-576-4828.
- National Domestic Violence Hotline (الخط الساخن للعنف الأسري على مستوى الوطني): 1-800-799-7233.
- Arizona Coalition to End Sexual & Domestic Violence (تحالف أريزونا للقضاء على العنف الأسري والجنسي): 602-279-2900 أو 1-800-782-6400.
- Childhelp National Child Abuse Hotline (الخط الساخن لإساءة معاملة الأطفال على المستوى الوطني): 1-800-422-4453 (Childhelp).

خط موارد مقدمي الرعاية (Caregiver Resource Line): 1-888-737-7494, azcaregiver.org

Center for Independent Living – Ability 360 – Maricopa: 602-256-2245

5025 E. Washington, Ste. 200, Phoenix, AZ 85034

الخط الساخن لإساءة معاملة الأطفال على المستوى الوطني Childhelp

(Childhelp National Child Abuse Hotline): 1-800-422-4453

إدارة الأمن الاقتصادي - إدارة الشيخوخة والبالغين

1789 W. Jefferson, Site Code 950A, Phoenix, AZ 85007

azdes.gov/DAAS, 602-542-4446

المركز المباشر للاستقلال: 520-624-6452

1001 N. Alvernon Way, Tucson, AZ 85711

مزاي الإعاقة 101 (DB101): مزاي الإعاقة هي أداة لتخطيط المزاي عبر الإنترنت توفر أدوات ومعلومات حول التغطية الصحية

والمزاي والتوظيف. (9675) 1-866-304-WORK, az.db101.org

الصحة العقلية الأمريكية في ولاية أريزونا (Mental Health America of Arizona): 602-576-4828

تحالف التوعية بالصحة العقلية: يهدف تحالف التوعية بالصحة العقلية إلى جمع أصحاب المصلحة المجتمعيين وأفراد المجتمع معًا وزيادة الوعي بالأمراض العقلية. يفعلون ذلك من خلال التثقيف وربط الآخرين بالموارد وجمع المجتمعات معًا.

mhacarizona.org

NAMI Arizona (التحالف الوطني للأمراض العقلية): يمتلك NAMI Arizona خط مساعدة للحصول على معلومات حول

الأمراض العقلية والإحالات إلى العلاج والخدمات المجتمعية، فضلاً عن معلومات حول مجموعات المساعدة الذاتية للأسرة والمستهلك المحلي في جميع أنحاء ولاية Arizona. يوفر NAMI Arizona الدعم العاطفي والتعليم والتأييد للأشخاص المتأثرين بالأمراض العقلية من جميع الأعمار.

www.namiarizona.org

• National Alliance on Mental Illness (NAMI) (التحالف الوطني للأمراض العقلية): 602-244-8166

• National Alliance on Mental Illness of Southern Arizona (التحالف الوطني للأمراض العقلية لجنوب أريزونا):

520-622-5582

• خط الأزمات AZ: 1-844-534-4673

الخط الساخن للعنف الأسري على مستوى الوطني (National Domestic Violence Hotline): 1-800-799-7233

NAZCARE (مستهلكو شمال أريزونا لتعزيز التعافي بالتمكين) NAZCARE هي وكالة موجهة للأقران تستخدم نهجًا شاملاً للشفاء

واستعادة العافية من خلال معالجة كل شخص عن طريق العقل والجسد والروح. توفر NAZCARE الخدمات في التخطيط الصحي مع تمكين المدرب من مساعدتك في رحلتك إلى تحقيق أفضل العافية.

nazcare.org

• الهاتف: 480-982-1514 (Apache Junction), 520-635-5873 (Casa Grande), 928-532-3108 (Show Low),

928-758-4253 (Bullhead), 928 753 1213 (Kingman), 928-442-9205 (Prescott), 928-333-3036 (Eagar),

.928-575-4132 (Parker), 928-634-1168 (Cottonwood), 520-586-8567 (Benson)

مكتب حقوق الإنسان (AHCCCS): سيساعدك مكتب حقوق الإنسان إذا كنت تعاني من مرض عقلي خطير. يمكنهم مساعدتك في

فهم حقوقك وممارستها. وستساعدك في حماية حقوقك والدفاع عن نفسك: 1-800-421-2124.

Wellness Connections: مقرها في جنوب شرق ولاية أريزونا، تستخدم Wellness Connections نموذج تشغيل الأقران. من خلال العديد من البرامج والأنشطة وخدمات التدريب وإعادة التأهيل، تمكن Wellness Connections أعضائها من عيش حياة صحية ومرضية.

recovery.org, 754-354-8156

المساعدة الخاصة للأعضاء المصابين بمرض عقلي خطير (SMI)

المساعدة الخاصة هي الدعم المقدم من قبل ممثل معين للأعضاء غير القادرين على التواصل أو تفضيلاتهم العلاجية و/أو المشاركة في تطوير خطة الخدمة أو خطة الخروج أو عملية الالتماس والتظلم الخاصة بالأمراض العقلية الخطيرة (SMI). قد يكون عدم القدرة على المشاركة هذا بسبب مشكلة معرفية أو فكرية أو حاجز لغوي أو حالة طبية.

تقييم الأعضاء

يمكن فقط للفرد المؤهل المشارك في خدمات العضو بدء تقييم للمساعدة الخاصة. يمكن أن يكون الشخص المؤهل شخصًا من الفريق السريري للعضو أو مقدم خدمة آخر للمرضى الداخليين أو خارجيين أو الخطة الصحية أو AHCCCS. يقوم الأطباء المؤهلون بتقييم ما إذا كان الأعضاء بحاجة إلى مساعدة خاصة بانتظام بناءً على ما إذا كانوا يستوفون جميع المعايير التالية:

- يحمل العضو تصنيف SMI.
- يتعذر على العضو التعبير عن تفضيلاته و/أو المشاركة بفعالية في تطوير خطط الخدمة والتسريح الخاصة به، وعملية الالتماس و/أو عملية التظلم/التحقيق.
- يرجع عدم قدرة العضو الموصوف أعلاه إلى واحد أو أكثر من الحالات المحددة التالية:
 - القدرة المعرفية، مثل الآثار طويلة المدى لإصابات الدماغ المؤلمة.
 - القدرة الفكرية، مثل تأخر النمو.
 - الحواجز اللغوية التي لا يمكن معالجتها من قبل المترجم/المترجم الفوري؛
 - حالة طبية (بما في ذلك الأعراض النفسية الحادة) و/أو
 - حددت محكمة أريزونا الحاجة إلى الوصاية القانونية الكاملة والدائمة للعضو

تحديد المساعدة الخاصة

عندما يتم تحديد أن العضو بحاجة إلى مساعدة خاصة، يجب إخطار AHCCCS في غضون خمسة (5) أيام عمل من التقييم. بمجرد أن يقوم مكتب حقوق الإنسان التابع ل OHR (AHCCCS) بمراجعة الإخطار، فإنه سيعين وصيًا أو أحد أفراد الأسرة أو صديقًا أو محاميًا عن OHR لتقديم المساعدة والدعم للعضو. سيستمر تقييم العضو على أساس مستمر. إذا تقرر في أي وقت أن العضو لم يعد يستوفي المعايير، فيجب إخطار AHCCCS في غضون عشرة (10) أيام عمل من التقييم. بمجرد أن يقوم مكتب AHCCCS لحقوق الإنسان (OHR) بمراجعة الإخطار، ستنتهي حالة المساعدة الخاصة للعضو. قد يتم وضع الأعضاء في المساعدة الخاصة وإزالتهم منها بقدر ما تتطلبها صحتهم العقلية طوال مدة خدماتهم.

المساعدة الخاصة **ليست** مناصرة قانونية ولا يتم تقديمها بناءً على طلب العضو. ومع ذلك، يجوز للأعضاء أن يطلبوا في أي وقت إجراء تقييم لمعرفة ما إذا كانوا بحاجة إلى مساعدة خاصة بناءً على المعايير المذكورة أعلاه. إذا لم يوافق أحد الأعضاء على تحديد ما إذا كان سيتم وضعه على مساعدة خاصة، فيمكنه تقديم التماس بشأنه من خلال عملية التماس SMI الخاصة بـ Mercy Care.

حقوق الأعضاء المتعلقة بالمساعدة الخاصة

- يتمتع جميع الأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI بحقوق قانونية معينة فيما يتعلق بعلاجهم، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تلقي العلاج بطريقة من شأن:
- يحافظ على الكرامة،
 - يحمي الخصوصية، و
 - يعزز حرية الاختيار

الغرض من دعم المساعدة الخاصة هو ضمان منح الأعضاء المستضعفين فرصًا متساوية لممارسة هذه الحقوق عند تطبيقها على القرارات المتعلقة بالخدمة. يحق للأعضاء الذين يتلقون مساعدة خاصة حضور ولي أمرهم القانوني أو ممثلهم المعين في أي مناقشات متعلقة بالخدمة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- تخطيط خدمة المرضى الخارجيين،
- تخطيط خروج المرضى الداخليين، و
- أي وجميع عمليات التظلم والالتماس، بما في ذلك تقديم التظلم أو الالتماس

يحق لجميع الأعضاء الحاصلين على تصنيف SMI، بغض النظر عما إذا كانوا يتلقون مساعدة خاصة، المناصرة والتوجيه في التنقل في النظام. إذا كان أحد الأعضاء يرغب في الدعوة والتثقيف، فيمكنه الاتصال بمحامي اليوم عبر الهاتف على الرقم 1-800-421-2124.

لمزيد من المعلومات حول المساعدة الخاصة للأعضاء الذين لديهم تصنيف SMI، يمكنك زيارة azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/ohr.html.

إذا كانت لديك أسئلة، يمكنك التواصل مع:

منسق المساعدة الخاصة، إدارة نظام شكاوى Mercy Care
MCGandA@mercycares.org، 602-586-1719 أو 1-866-386-5794

المدافع أو الممثل المعين من مكتب حقوق الإنسان: يحمي حقوق الأعضاء الذين يحملون تصنيف SMI أثناء تخطيط الخدمة وتخطيط الخروج من علاج المرضى الداخليين وتظلم SMI أو عملية التحقيق فيه وعملية التماس SMI. يتم تعيين المحامي أو الممثلين المعيّنين فقط لأفراد SMI الذين يستوفون معايير المساعدة الخاصة المذكورة أعلاه. ومع ذلك، فإن OHR هو مورد للمساعدة التقنية لجميع أفراد SMI. اتصل بمكتب حقوق الإنسان التابع ل AHCCCS على الرقم **1-800-421-2124** أو عبر البريد الإلكتروني على OHRts@azahcccs.gov.

مناصرة الرعاية والدعم طويل الأمد في ولاية أريزونا (ALTCS)

تقدم المنظمات التالية نماذج ومعلومات إرشادات الرعاية الصحية. قد يتوفر لدى الوكالة الخاصة بالمسنين بمنطقة المحلية أو مركز كبار السن المحلي لديك أيضًا نماذج ومعلومات.

مركز أريزونا لقانون الإعاقة – Maricopa: 602-274-6287
أو 1-800-927-2260
5025 E. Washington, Ste. 202, Phoenix, AZ 85034

مركز أريزونا لقانون الإعاقة – Pima: 520-327-9547
أو 1-800-922-1447
177 N. Church Ave, Ste. 800, Tucson, AZ 85701

**إدارة الأمن الاقتصادي (DES) – قسم خدمات
الشيخوخة والبالغين**

1789 W. Jefferson, Site Code 950A, Phoenix, AZ 85007
azdes.gov/DAAS, 602-542-4446

رعاية المحتضرين في Valley: 602-530-6900, hov.org
1510 E. Flower St., Phoenix, AZ 85014

AARP: 1-888-687-2277, states.aarp.org/arizona/,
601 E. St., N.W., Washington, D.C. 20049

مكتب المدعي العام في ولاية أريزونا – Phoenix:
www.azag.gov, 1-800-352-8431 أو 602-542-5763
1275 W. Washington, Phoenix, AZ 85007

مكتب النائب العام بأريزونا – Tucson: 520-628-6504
400 W. Congress, South Bldg., Ste. 315,
Tucson, AZ 85701

مكتب النائب العام بأريزونا – خارج Phoenix
Tucson: 1-800-352-8431

توفر المنظمات التالية معلومات وتجييب على الأسئلة المتعلقة بتوجيهات الرعاية الصحية والمسائل القانونية الأخرى ذات الصلة.

إسكان ذوي الدخل المنخفض: يقدم لك هذا الموقع معلومات عن سكن ذوي الدخل المنخفض.
lowincomehousing.us

مشروع قانون المواطنين كبار السن بولاية أريزونا: 602-252-6710
4146 N. 12th St., Phoenix, AZ 85014

المساعدة القانونية في جنوب أريزونا (SALA) – مبنى الإدارة
2343 E. Broadway Blvd., Ste. 200, Tucson, AZ 85719
1-800-640-9465 أو 520-623-9465

الخدمات القانونية المجتمعية: 602-258-3434 أو
clsaz.org, 1-800-852-9075
305 S. 2nd Ave., P.O. Box 21538, **Phoenix**
Phoenix, AZ 85036
Mesa: 635 E. Broadway Road, Mesa, AZ 85204

Southern Arizona للمساعدة القانونية (SALA)
1729 N. Trekkell Rd., Ste. 101, Casa Grande, AZ 85122
1-877-718-8086 أو 8076-520-316

معلومات لمقدمي الرعاية: خط مساعدة كبار السن المتاح
على مدار 24 ساعة
602-264-HELP (4357)

Tohono O'odham Legal Services – قسم من المساعدة القانونية في Southern Arizona
1-800-248-6789 أو 4122 تحويلة 520-623-9465

دعم الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS)

المساعدة القانونية للجبل الأبيض - قسم من المساعدة القانونية في Southern Arizona
Highway 260, Ste. 15, Lakeside, AZ 85929 5658
1-800-658-7958 أو 928-537-8383

Centers for Independent Living – Ability 360 – Maricopa
5025 E. Washington, Ste. 200, Phoenix, AZ 85034
602-256-2245

توفر المنظمة الوطنية التالية أيضًا معلومات ونماذج خاصة بتوجيهات الرعاية الصحية: قد تحتوي الوكالة المحلية للشيخوخة على نماذج ومعلومات.

أمين المظالم
الوكالة المحلية للشيخوخة المنطقة 1، مقاطعة Maricopa –
برنامج مكتب محقق شكاوى الرعاية طويلة المدى
1366 E. Thomas Rd., Ste. 108, Phoenix, AZ 85014
602-264-2255

المنظمات التالية توفر معلومات وتجييب عن الأسئلة الخاصة بتوجيهات الرعاية الصحية والأمور القانونية المتعلقة:

الخدمات القانونية المجتمعية: 602-258-3434, clsaz.org
305 S. 2nd Ave., P.O. Box 21538, Phoenix, AZ 85036

مشروع قانون المواطنين كبار السن بولاية أريزونا:
602-252-6710
1818 S. 16th St., Phoenix, AZ 85034

موارد العنف الأسري

تحالف أريزونا ضد العنف الجنسي والعنف المنزلي: يزود بتثقيف وتدريب ومساعدة تقنية ودفاع عن الحقوق وخط ساخن للدفاع القانوني وخط ساخن قانوني.
602-279-2900; 1-800-782-6400; TTY 602-279-7270
acesdv.org

الخط الساخن للعنف الأسري على مستوى الوطني: الخط الساخن للدفاع متاح للضحايا وأي شخص يتصل بالنيابة عنهم لتوفير التدخل في الأزمات وتخطيط السلامة، والمعلومات والإحالات إلى وكالات في جميع الولايات الـ 50. المعلومات متوفرة بالإنجليزية والإسبانية.

thehotline.org، 1-800-799-7233، TTY 1-800-787-3224

الشبكة الوطنية لمواجهة حالات الاغتصاب والاعتداء وزنا المحارم: المعلومات والإحالات والدعم عبر الهاتف أو عبر الإنترنت لضحايا الاغتصاب أو سوء المعاملة.

rainn.org، 1-800-656-4673

مركز Sojourner: يوفر خط أزمات على مدار الساعة مع معلومات حول أماكن إيواء وتخطيط السلامة، طعام في الحالات الطارئة، إسكان، ملابس وخدمات دعم أخرى للعائلات المتأثرة بالعنف الأسري. يمنح مركز Sojourner إسكاناً مؤقتاً للعائلات التي تغادر أماكن الإيواء. يوفر أيضاً خدمات دفاع ودفاعاً قضائياً وبرامج دعم العائلة.

الخط الساخن المتاح على مدار 24 ساعة: 602-244-0997، 602-889-1610، 602-244-0089، sojournercenter.org

خدمات الأقارب والأسرة

دعم العائلة

مركز المشاركة الأسرية (FIC) –

(Phoenix، Prescott، Flagstaff، Tucson):

familyinvolvementcenter.org، 602-288-0155

تطويق العائلات (على مستوى الولاية):

encirclefamilies.org، 800-237-3007

الوصول إلى خدمات العائلة/Alcanza Servicios de:

(Phoenix) Familia: reachfs.org، 602-512-9000

الأطفال المصابين بأمراض عقلية في محنة

(MIKID) – (Phoenix، Tucson، Yuma، Casa)

(Grande، Kingman، Nogales)

602-253-1240، mikid.org

اتصالات الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة

– (Benson، Sierra Vista، Payson، Douglas)

(Safford، Tucson)

ccsneeds.com، 520-639-9006

دعم الأقران

شبكة تمكين التعافي: (REN)

renaz.org، 602-248-0368

الوقوف معاً والتعافي: (STAR)

thestarcenters.org، 602-231-0071

nazcare.org، 928-442-9205: **NAZCARE**

مركز الصحة والتعافي:

azchr.org، 602-246-7607

hopelivesaz.org، **Hope Lives:** 855-747-6522

Hope Inc. (مقاطعة PINAL):

hopearizona.org، 520-770-1197

التعريفات

1. **الالتماس:** طلب بمراجعة قرار يرفض أو يقيد خدمة ما.
2. **المشاركة في الدفع:** مبلغ مالي يُطلب من العضو لسداده لقاء خدمة صحية مغطاة، عند تقديم خدمة.
3. **المعدات الطبية المعمرة:** أجهزة ولوازم يطلبها مقدم رعاية صحية لأسباب صحية لاستخدامها على نحو متكرر.

4. **الحالة الطبية الطارئة:** مرض، إصابة، عَرَض من الأعراض، أو حالة مرضية (بما في ذلك ألم شديد) يمكن لشخص عاقل توقعها بحيث إن لم يتلقى العناية الطبية لعلاجها فوراً فقد يؤدي ذلك إلى:
- وضع صحة الشخص في خطر، أو
 - وضع طفل امرأة حامل في خطر؛ أو
 - إلحاق الضرر الشديد بوظائف الجسم؛ أو
 - إلحاق الضرر الشديد بأي عضو أو جزء من الجسم؛ أو
5. **النقل الطبي في حالات الطوارئ:** انظر خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ
خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ: النقل بواسطة الإسعاف في الحالات الطارئة.
6. **رعاية غرفة الطوارئ:** الرعاية التي تتلقاها في غرفة الطوارئ.
7. **الخدمات الطارئة:** الخدمات التي تعالج حالة طارئة.
8. **الخدمات المستثناة:** انظر "المستثناة"
المستثناة: الخدمات التي لا يغطيها نظام AHCCCS. الأمثلة هي الخدمات التي:
- تتجاوز الحد المسموح به،
 - لها طابع تجريبي، أو
 - ليست ضرورية طبياً.
9. **التظلم:** هي شكوى يتواصل العضو بشأنها مع خطته الصحية. ولا يشتمل على شكوى من أجل قرار للخطة الصحية برفض أو تقييد طلب للخدمات.
10. **خدمات وأجهزة التأهيل:** انظر التأهيل
التأهيل: خدمات تساعد في حصول شخص على المهارات والأداء الوظيفي والحفاظ عليهما في الحياة اليومية.
11. **التأمين الصحي:** تغطية تكاليف خدمات الرعاية الصحية.
12. **الرعاية الصحية المنزلية:** انظر خدمات الرعاية الصحية المنزلية
الخدمات الصحية المنزلية: خدمات التمريض ومساعدو الصحة المنزلية والعلاج والمعدات والمستلزمات الطبية والأجهزة التي يتلقاها العضو في المنزل وفقاً لأمر الطبيب.
13. **خدمات رعاية المحتضرين:** خدمات المؤاساة والدعم المقدمة لعضو يُعتبر بواسطة طبيب بأنه في المراحل الأخيرة (سته أشهر أو أقل) من حياته.
14. **رعاية المرضى الخارجيين بالمستشفى:** رعاية في مستشفى لا تتطلب عادة المبيت فيه.
15. **الاستشفاء:** الإدخال إلى مستشفى أو البقاء فيه.
16. **ضرورة من الناحية الطبية:** خدمة تُقدّم بواسطة طبيب، أو ممارس صحة مجاز التي تساعد في علاج مشكلة صحية، توقف مرض، إعاقة، أو تطيل حياة.
17. **الشبكة:** الأطباء، مقدمو الرعاية الصحية، الموردون والمستشفيات المتعاقدة مع خطة صحية لتقديم الرعاية إلى أعضاء.
18. **مقدم خدمات غير مشارك:** انظر مقدم خدمات خارج الشبكة
مقدم خدمات خارج الشبكة: مقدم خدمات صحية متعاقد مع نظام AHCCCS ولكنه ليس متعاقداً مع خطتك الصحية. قد يقع على عاتقك تحمل مسؤولية سداد تكاليف مقدمي الخدمات غير المشاركين في الشبكة.

19. **مقدم خدمات مشارك:** انظر مقدم خدمات في الشبكة
مقدم خدمات في الشبكة: مقدم خدمات صحية متعاقد مع خطتك الصحية.

20. **خدمات الأطباء:** خدمات رعاية صحية تُقدَّم بواسطة طبيب مجاز.

21. **الخطة:** انظر خطة خدمات
خطة خدمات: وصف كتابي لخدمات رعاية صحية مغطاة، وأشكال الدعم الأخرى التي قد تتضمنها:

- الأهداف الفردية؛
- خدمات دعم الأسرة؛
- تنسيق الرعاية؛ و
- خطط لمساعدة العضو في تحسين نوعية حياته.

22. **الإذن المسبق:** انظر الإذن المسبق
الإذن المسبق: موافقة من خطة صحية التي قد تكون مطلوبة قبل حصولك على خدمة. وهذا ليس تعهدًا من الخطة الصحية بتغطية تكلفة الخدمة.

23. **قسط:** المبلغ الشهري الذي يسدده عضو لقاء التأمين الصحي. قد يكون على العضو سداد تكاليف أخرى للرعاية، بما في ذلك الخصم ومبالغ المشاركة في السداد والتأمين المشترك.

24. **تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا:** الأدوية الموصوفة طبيًا والأدوية الأخرى المسددة بواسطة خطتك الصحية.

25. **الأدوية الموصوفة طبيًا:** الأدوية التي يطلبها مقدم خدمات رعاية صحية والتي تُصرف بواسطة صيدلي.

26. **طبيب الرعاية الأولية:** طبيب تقع على عاتقه مسؤولية إدارة صحة العضو وعلاجه.

27. **مقدم الرعاية الأولية (PCP):** شخص تقع على عاتقه مسؤولية إدارة الرعاية الصحية للعضو. قد يكون مقدم الرعاية الأولية أيًا مما يلي:

- شخص مجاز كطبيب متخصص بالمعالجة الإخلافيّة أو الاعتلال العظمي، أو
- مُمارِس يُعرّف كطبيب مساعد أو
- مُمارِس ممرض مجاز.

28. **مقدم الخدمات:** شخص أو مجموعة من الأشخاص متعاقد مع نظام AHCCCS لتقديم خدمات إلى أعضاء AHCCCS.

29. **خدمات وأجهزة إعادة التأهيل:** انظر إعادة التأهيل
إعادة التأهيل: خدمات تساعد شخص على استعادة والحفاظ على المهارات والأداء الوظيفي في الحياة اليومية، والتي قد يكون خسرها أو ألحق الضرر بها.

30. **الرعاية التمريضية الماهرة:** خدمات الرعاية التمريضية الحاذقة التي تقدم في منزل أو في دار تمريض بواسطة ممرضات أو معالجين مجازين.

31. **المتخصص:** طبيب متخصص بمجال معين من الطب أو يركز على مجموعة من المرضى.

32. **الرعاية العاجلة:** رعاية مرض، إصابة، أو حالة مرضية بالغة بحيث تتطلب رعاية فورية، ولكنها ليست بالغة إلى حد إحالتها إلى غرفة طوارئ.

تعريفات إضافية

قرار الالتماس – القرار الكتابي الصادر عن Mercy Care بشأن الالتماس.

نظام احتواء تكلفة الرعاية الصحية بولاية أريزونا (AHCCCS) – برنامج Medicaid في أريزونا، المعتمد من قبل مراكز خدمات Medicaid و Medicare كبرنامج توضيحي للإعفاء من القسم 1115 والموضح في A.R.S. العنوان 36، الفصل 29.

الإذن – هو موافقة تحصل عليها من طبيبك و/أو خطتك الصحية قبل الحصول على خدمات رعاية صحية أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، زيارات واختبارات الأشعة والاختبارات المختبرية للأخصائيين وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية (راجع "الإحالة").

الحالة الطارئة – حالة طبية قد تؤدي إلى مشكلات صحية خطيرة أو حتى الوفاة في حالة عدم علاجها فورًا.

الالتماس العاجل – كالتماس تحدد فيه Mercy Care (لطلب من أحد الأعضاء) أو يشير مقدم الخدمة (عند تقديم الطلب للعضو أو دعما لطلب العضو) إلى أن تخصيص الوقت لاتخاذ القرار القياسي قد يعرض حياة العضو أو صحته البدنية أو العقلية أو قدرته على الوصول إلى أقصى وظيفة أو الحفاظ عليها أو استعادتها لخطر شديد.

تنظيم الأسرة – توفير معلومات دقيقة وتقديم المشورة والمناقشة مع مقدم الرعاية الصحية للسماح للعضو باتخاذ قرارات مستنيرة لاختيار تأخير الحمل أو منعه طواعية.

نظام التظلمات – نظام يتضمن عملية لتظلمات الأعضاء والتماسات الأعضاء ونزاعات مطالبات مقدمي الخدمات والوصول إلى نظام جلسة الاستماع العادلة بالولاية.

صانع قرار الرعاية الصحية – شخص مخول له باتخاذ قرارات الرعاية الصحية لأحد الأعضاء.

رعاية المرضى الخارجيين بالمستشفى – أي نوع من الرعاية الطبية أو الجراحية التي يتم إجراؤها في المستشفى ولا يتوقع طبيبك أن يكون الإقامة في المستشفى. في بعض الحالات، قد تقضي ليلة في المستشفى ولكن لا يتم إدخالك كمريض داخلي (ستظل هذه خدمة للمرضى الخارجيين).

وسائل النقل اللازمة من الناحية الطبية – وسائل النقل التي تنقلك من وإلى الخدمات الطبية المطلوبة.

المستلزمات الطبية – المستلزمات المتعلقة بالرعاية الصحية المطلوبة لسبب طبي وغير قابلة لإعادة الاستخدام بشكل عام ويمكن التخلص منها.

إخطار قرار المزايا السلي – إذا قررت Mercy Care أنه لا يمكن الموافقة على الخدمة المطلوبة أو إذا تم تخفيض الخدمة الحالية أو تعليقها أو إنهاؤها، فسيتم تلقي العضو "إشعارًا بقرار المزايا السلي" يخبره بالإجراء الذي تم اتخاذه والسبب وراء ذلك، وحقه في تقديم التماس وكيفية القيام به، وحقه في طلب جلسة استماع عادلة مع AHCCCS وكيفية القيام بذلك، وحقه لطلب حل عاجل وكيفية القيام بذلك. ويشمل أيضًا حقهم في طلب استمرار مزاياهم في أثناء الالتماس، وكيفية القيام بذلك ومتى قد يضطرون إلى دفع تكاليف الخدمات.

الوصفة الطبية – طلب من طبيبك للحصول على دواء. قد يتم طلب الوصفة الطبية عبر الهاتف أو يمكن كتابتها.

الأدوية الموصوفة – الأدوية التي يطلبها مقدم خدمات رعاية صحية والتي تُصرف بواسطة صيدلي.

الاحتيال والإساءة من جانب مقدمي الرعاية

- تزوير المطالبات
 - تعديل المطالبة.
 - ترميز غير صحيح.
 - الفوترة المزدوجة.
 - إرسال بيانات كاذبة.
- إجراءات إدارية/مالية تتضمن ما يلي:
 - الرشاوى.
 - تزوير الاعتمادات.
 - ممارسات تسجيل مخادعة.
 - الإبلاغ الاحتيالي عن مسؤولية الطرف الثالث (TPL).
 - ممارسات التعويض الاحتيالية.
- تزوير الخدمات التي تتضمن ما يلي:
 - إصدار فواتير لخدمات/مستلزمات لم يتم توفيرها.
 - تحريف خدمات/لوازم.
 - تعويض خدمات.

المستفيدون المؤهلون من Medicare (QMB) – الأعضاء المؤهلون لكل من Medicare و AHCCCS والذين يتم سداد قيمة الأقساط والتأمين المشترك والخصومات الخاصة بخدمات الجزء "أ" والجزء "ب" من Medicare إلى نظام AHCCCS.

هيئة الصحة السلوكية الإقليمية (RBHA) – مركز صحة سلوكية متعاقد مع Arizona Department of Health Services (إدارة الخدمات الصحية بولاية أريزونا) لتقديم خدمات الصحة السلوكية في منطقة معينة من الولاية.

الإحالة – عندما يرسلك مقدم الرعاية الأولية إلى أخصائي بشأن مشكلة محددة، وعادة ما تكون معقدة.

الإقامة والطعام – التكلفة التي تحدد Mercy Care أنه يجب عليك دفع مقابل الطعام والسكن عندما تعيش في بيئة سكنية بديلة (على سبيل المثال، مرفق رعاية دائمة).

خطة الخدمة – وصف كتابي لخدمات رعاية صحية مغطاة، وأشكال الدعم الأخرى التي قد تتضمنها:

- الأهداف الفردية.
- دعم الأقران والتعافي.
- خدمات دعم الأسرة.
- خدمات LTC المعتمدة.
- تنسيق الرعاية.
- خطط لمساعدة العضو في تحسين نوعية حياته.

حصة التكلفة – المبلغ الذي تحدد AHCCCS أنه يتعين على العضو دفعه لتكلفة رعايته. الغرفة والطعام هما المبلغ الذي تحدد Mercy Care أنه يجب على العضو دفعه لتكلفة المعيشة المدعومة.

الطبيب المتخصص – طبيب مدرب في تخصصه في فرع معين من الطب يتعلق بتخصص معين أو إجراء معين، أو فئة عمرية معينة من المرضى، أو أجهزة معينة في الجسم، أو أنواع معينة من الأمراض.

تعريفات خدمات رعاية الأمومة

1. ممرضة توليد معتمدة (CNM) – فرد معتمد من الكلية الأمريكية للقابات التمريضية (ACNM) بناءً على اختبار شهادة وطنية ومرخص له بالممارسة في ولاية أريزونا من قبل مجلس التمريض بالولاية. تمارس الممرضات القابات المجازات إدارة مستقلة

لرعاية الحوامل والمواليد الجديد من خلال تقديم رعاية قبل وأثناء وبعد الوضع، ورعاية خاصة بالأمراض النسائية وحديثي الولادة، في إطار نظام رعاية صحية يوفر الاستشارات الطبية أو الإدارة المتعاونة أو الإحالة.

2. **مساعدة الولادة المعتمدة** – متخصص غير طبي مدرب قد يقدم دعمًا جسديًا وعاطفيًا وإعلاميًا مستمرًا للعائلات قبل الولادة وأثناءها وبعدها لمدة عام واحد بعد الولادة أو في حالة الفقدان، وقد يعمل كحلقة وصل بين الوالدين المولودين وموظفي الخدمات الطبية والاجتماعية لتحسين جودة الخدمات الطبية، والنتائج الاجتماعية والسلوكية. ممارسة مساعدة الولادة المعتمدة في نطاق AAC R9-16-901 حتى 909، ويجب إحالتها إلى العضو من قبل طبيب مؤهل أو ممارس مرخص آخر.
3. **مراكز الولادة القائمة بذاتها** – مرافق التوليد للمرضى الخارجيين خارج المستشفى، مرخصة من قبل إدارة الخدمات الصحية في ولاية أريزونا (ADHS) ومعتمدة من قبل لجنة اعتماد مراكز الولادة القائمة بذاتها. يعمل في هذه المرافق ممرضات مسجلات ومقدمي رعاية الأمومة للمساعدة في خدمات المخاض والولادة، وهي مجهزة لإدارة المخاض والولادة غير المعقدين ومنخفضي الخطورة. يجب أن تكون هذه المرافق تابعة لمستشفى الرعاية الحادة وبالقرب منها لإدارة المضاعفات، في حالة ظهورها.
4. **الحمل عالي الخطورة** – يشير إلى الحالة التي تكون فيها الأم أو الجنين أو المولود أو يتوقع تعرضهم، لخطورة متزايدة من خلال الاعتلال أو الوفاة قبل الولادة أو بعدها. يتم تحديد المخاطر العالية من قبل أدوات تقييم المخاطر الطبية الموحدة للكلية الأمريكية لأطباء التوليد وأمراض النساء (ACOG).
5. **القابلة المرخصة** – فرد مرخص من قبل إدارة الخدمات الصحية بولاية أريزونا (ADHS) لتقديم رعاية الأمومة على النحو المحدد في A.R.S. العنوان 36، الفصل 6، العنوان 7 و 9-A.A.C. 16. (لا يشمل هذا النوع من مقدمي الخدمات القابلات الممرضات المعتمدات المرخصات من قبل مجلس التمريض كمرخصة ممارسة في القبالة أو مساعدي الأطباء المرخصين من قبل مجلس أريزونا الطبي).
6. **رعاية الأمومة** – أي خدمة مغطاة متعلقة بالحمل تشمل على سبيل المثال لا الحصر، استشارات ما قبل الحمل، وتحديد الحمل، والضرورة طبيًا لرعاية الحمل، وعلاج الحالات المتعلقة بالحمل، وخدمات المخاض والولادة، ورعاية ما بعد الولادة. يتضمن اشتغاف الحمل، الرعاية السابقة للولادة، خدمات المخاض/الوضع، والرعاية التالية للوضع.
7. **تنسيق رعاية الأمومة** – يتكون من الخدمات التالية المتعلقة برعاية الأمومة: تحديد احتياجات العضوة الصحية والطبية من خلال تقييم المخاطر، ووضع خطة رعاية مصممة لمعالجة هذه الاحتياجات، وتنسيق إحالات العضوة إلى مقدمي الخدمات المناسبين والموارد المجتمعية، ومراقبة الإحالات لضمان تلقي الخدمات ومراجعة خطة الرعاية حسبما يكون مناسبًا.
8. **مقدم رعاية الأمومة** – فيما يلي أنواع مقدمي الخدمات الذين قد يقدمون رعاية الأمومة عندما تكون ضمن تدريبهم ونطاق ممارستهم:
 - أطباء الطب التقليدي و/أو العظام المرخصون في ولاية أريزونا والذين يعملون في مجال التوليد أو مقدمي خدمات الممارسة العامة/الممارسة العائلية
 - مساعدي الأطباء
 - الممرضات الممارسات
 - قابلات معتمدات
 - قابلات ممرضات معتمدات، و
 - قابلات مرخصات
9. **طبيب التوليد/طبيب أمراض النساء (OB/GYN)** – طبيب يعتني بالنساء أثناء الحمل والولادة وفحوصات ما بعد الولادة وصحة المرأة.

10. إدارة رعاية OB – يربط مديرو الرعاية التوليدية الأمهات الحوامل بالموارد المجتمعية المناسبة مثل برنامج التغذية للنساء والرضع والأطفال (WIC)، ودروس الأبوة والأمومة، والإقلاع عن التدخين، وإدارة حالات حمل المراهقات، والملاحي، والاستشارات المتعلقة بتعاطي المخدرات. حيث يعملوا على تقديم الدعم وتعزيز الامتثال للمواعيد خلال فترة ما قبل الولادة وخطط العلاج الطبية الموصوفة.

11. خدمات الفترة المحيطة بالولادة – الخدمات الطبية لعلاج وإدارة مرضى التوليد وحديثي الولادة (201-10-A.A.C. R9). وهذا يشمل الخدمات في أثناء الحمل، وكذلك خلال فترة ما بعد الولادة.

12. ما بعد الولادة – بالنسبة للأفراد الذين تم تحديدهم مؤهلين لتغطية ما بعد الولادة لمدة 12 شهرًا، فإن ما بعد الولادة هي الفترة التي تبدأ في اليوم الأخير من الحمل وتمتد حتى نهاية الشهر الذي تنتهي فيه فترة الـ 12 شهرًا التالية لإنهاء الحمل. بالنسبة للأفراد الذين تم تحديدهم مؤهلين للحصول على تغطية ما بعد الولادة لمدة 60 يومًا، فإن فترة ما بعد الولادة هي الفترة التي تبدأ في اليوم الأخير من الحمل وتمتد حتى نهاية الشهر الذي تنتهي فيه فترة الـ 60 يومًا التالية لإنهاء الحمل. قد تستخدم مقاييس الجودة المستخدمة في تحسين جودة رعاية الأمومة معايير مختلفة لفترة ما بعد الولادة.

13. رعاية ما بعد الولادة – الرعاية الصحية المقدمة في فترة ما بعد الولادة لتقييم وعلاج الرفاهية الجسدية والنفسية والاجتماعية للعضو بعد الحمل، بغض النظر عن كيفية انتهاء الحمل. تشمل الخدمة على سبيل المثال لا الحصر، معالجة الحالات الطبية المزمنة (مثل ارتفاع ضغط الدم والسكري واضطرابات المزاج) وتنظيم الأسرة وخطة للانتقال إلى الأبوة والمرأة السليمة أو الرعاية الوقائية. زيارات رعاية ما بعد الولادة هي عملية مستمرة يجب أن تتوافق مع توصيات الكلية الأمريكية لأطباء التوليد وأمراض النساء (AGOC).

14. الممارس – يشير إلى الممرضات الممارسات المجازات في التوليد ومساعد (مساعد) الأطباء وغير ذلك من الممرضات الممارسات. مساعد (مساعد) الطبيب والممرضات الممارسات كما هو محدد في A.R.S. العنوان 32، الفصلان 15 و25، على التوالي.

15. استشارة ما قبل الحمل – تقديم المساعدة والتوجيه الذي يهدف إلى تحديد / تقليل المخاطر السلوكية والاجتماعية من خلال التدخلات الوقائية والإدارية. هذه الاستشارة متاحة للأفراد في سن الإنجاب الذين يمكنهم الحمل، بغض النظر عما إذا كانوا يخططون للحمل. تركز هذه الاستشارة على الكشف المبكر عن عوامل الخطر وإدارتها قبل الحمل وتشمل جهودًا للتأثير على السلوكيات التي يمكن أن تؤثر في الجنين قبل الحمل. يمكن الهدف من الاستشارة المتعلقة بالمرحلة السابقة للحمل في ضمان أن تكون المرأة بصحة جيدة قبل الحمل. تعد استشارة ما قبل الحمل مشمولة في زيارة الرعاية الوقائية للمرأة السليمة ولا تشمل الاختبارات الجينية.

16. رعاية ما قبل الولادة – تقديم الخدمات الصحية أثناء الحمل والتي تتكون من ثلاثة مكونات رئيسية:

1. التقييم المبكر والمتواصل للمخاطر.
2. تثقيف صحي وتعزيز الصحة.
3. المراقبة الطبية والتدخل والمتابعة.

ملاحظات:

ملاحظات:

[illegible]



www.mercycareaz.org