

# 2025-2026

# Cẩm nang Hội viên

---

Vì chúng tôi **quan tâm.**



**mercy care**

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

Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care  
thứ hai đến thứ sáu, từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều  
**602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711)  
Trong tình huống đe dọa tính mạng, gọi **911**.

**Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care dành cho các hội  
viên có chỉ định Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng (SMI)**  
**602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711)  
24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần

**Đường dây Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi Arizona**  
**1-844-534-4673** hoặc **1-844-534-HOPE** (TTY 711)  
24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần  
**Soạn tin nhắn HOPE gửi 4HOPE (44673)**

**Đường dây tư vấn Warm Line do bạn đồng kinh  
nghiệm phụ trách thuộc khu vực miền Trung**  
Phục vụ các quận Maricopa, Pinal và Gila  
Được điều hành bởi các cố vấn đồng đẳng được đào  
tạo, những người có kinh nghiệm sống tương tự  
như bạn.  
24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần  
**602-347-1100**

### **Đường dây Trợ giúp Cứu quân nhân của Arizona Rally Point**

Gọi cho họ để kết nối với một cựu chiến binh hiểu bạn  
đang ở đâu và đã trải qua những gì.  
24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần  
**1-855-RALLY4U** hoặc **1-855-725-5948**

### **Khiếu nại và kháng cáo**

Điện thoại: **602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794**  
Fax: **602-351-2300**  
**MCGandA@mercycaresaz.org**

### **Văn phòng Cá nhân và Gia đình (OIFA)**

Mercy Care  
NGƯỜI NHẬN: OIFA – Ủy ban Mercy Care  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040  
**OIFATeam@mercycaresaz.org**



Theo dõi chúng tôi @mercycaresaz

## Thông tin cá nhân và thông tin liên hệ

Số ID hội viên của tôi:

Bác sĩ chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP): \_\_\_\_\_

Điện thoại bác sĩ gia đình (PCP): \_\_\_\_\_

Nhà thuốc: \_\_\_\_\_

Điện thoại nhà thuốc: \_\_\_\_\_

Địa chỉ nhà thuốc: \_\_\_\_\_

Bệnh viện: \_\_\_\_\_

Nhân viên quản lý hồ sơ: \_\_\_\_\_

Bác sĩ tâm thần hoặc y tá: \_\_\_\_\_

Quý vị có thể xem hoặc tải xuống Cẩm nang Hội viên này tại **[mercycareaz.org](https://mercycareaz.org)**. Quý vị cũng có thể yêu cầu gửi bản sao qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều. **Các thành viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần**

**Ngày sửa đổi sổ tay: Ngày 1 tháng 10 năm 2025**

Các dịch vụ được đài thọ theo hợp đồng với AHCCCS. Mercy Care tuân thủ các luật của Bang và Liên bang áp dụng cho hợp đồng này với AHCCCS. Đây chỉ là thông tin tổng quát về sức khỏe và không được dùng để thay cho sự cố vấn hoặc chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mang đến cho quý vị. Luôn tham khảo ý kiến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về nhu cầu sức khỏe riêng của mình.

Mercy Care sẽ không bao giờ liên hệ để yêu cầu số an sinh xã hội hoặc thông tin Medicare của quý vị. Cả hai đều không thuộc phạm vi của Mercy Care. Nếu quý vị nhận được cú điện thoại từ một người nào đó tự xưng là từ Mercy Care hoặc Medicare, đừng cung cấp cho họ bất kỳ thông tin nào về bản thân. Hãy cúp máy và gọi cho Dịch vụ Hội viên để báo cáo. Quý vị cũng có thể báo cáo trực tuyến bằng cách truy cập **[mercycar.es/fwa](https://mercycar.es/fwa)**.

# Mục lục

|                                                                                                |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Giới thiệu .....</b>                                                                        | <b>2</b> |
| Chào mừng đến với Mercy Care .....                                                             | 2        |
| Cẩm nang Hội viên và tài liệu dành cho hội viên .....                                          | 2        |
| Trang web, cổng thông tin và ứng dụng di động của Mercy Care .....                             | 3        |
| Thông tin liên hệ quan trọng .....                                                             | 4        |
| Nhận chăm sóc ngoài giờ .....                                                                  | 5        |
| Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa .....                                                          | 6        |
| Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi lúc khủng hoảng .....                                        | 6        |
| Cách nhận dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và thông tin về opioid .....       | 10       |
| Dịch vụ chăm sóc phù hợp với văn hóa .....                                                     | 10       |
| Ngôn ngữ, dịch vụ phiên dịch và các định dạng thay thế .....                                   | 11       |
| Thông báo Không Phân biệt Đối xử .....                                                         | 12       |
| Dịch vụ Thông dịch Đa ngôn ngữ .....                                                           | 13       |
| Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu và các thiết bị hỗ trợ .....                                  | 14       |
| Danh bạ Nhà cung cấp .....                                                                     | 16       |
| Giới thiệu về Mercy Care .....                                                                 | 16       |
| Về các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi .....                                                | 17       |
| Thẻ nhận dạng (ID) hội viên .....                                                              | 18       |
| Nghĩa vụ của quý vị với tư cách là hội viên .....                                              | 19       |
| Báo cáo thay đổi về số người trong gia đình hoặc địa chỉ .....                                 | 20       |
| Bảo hiểm ngoài khu vực .....                                                                   | 21       |
| Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe .....                                                  | 21       |
| Sự tham gia của gia đình và bạn bè trong quá trình chăm sóc .....                              | 22       |
| Chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc nếu quý vị thay đổi chương trình sức khỏe hoặc nhà cung cấp ..... | 23       |
| Thông tin về các dịch vụ .....                                                                 | 24       |
| Các loại dịch vụ chăm sóc .....                                                                | 24       |
| Dịch vụ chuyên chở (đưa đón) .....                                                             | 26       |
| Dịch vụ điện thoại và điện thoại di động giá rẻ .....                                          | 27       |
| Các dịch vụ được đài thọ .....                                                                 | 28       |
| Dịch vụ được đài thọ bổ sung và thông tin quan trọng cho hội viên có chỉ định SMI .....        | 32       |
| Các dịch vụ không được đài thọ .....                                                           | 39       |
| Dịch vụ và điều trị thử nghiệm .....                                                           | 40       |
| Dịch vụ bị giới hạn và loại trừ .....                                                          | 40       |
| Tiếp cận các dịch vụ đài thọ được tài trợ .....                                                | 42       |
| Dịch vụ không thuộc Đề mục 19/21 và cách tiếp cận .....                                        | 43       |
| Dịch vụ nhà ở .....                                                                            | 44       |
| Thông tin về dịch vụ việc làm .....                                                            | 46       |
| Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng .....                                                       | 48       |
| Chăm sóc cuối đời .....                                                                        | 49       |
| Giấy giới thiệu .....                                                                          | 50       |
| Thiết bị giao tiếp và hỗ trợ thay thế (AAC) .....                                              | 50       |
| Tiếp cận các dịch vụ không được đài thọ vì lý do đạo đức hoặc tôn giáo .....                   | 52       |
| Thông tin cho các hội viên người Mỹ bản xứ .....                                               | 52       |
| Cách đăng ký Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) .....                                                 | 52       |
| Lịch trình hẹn khám khả dụng .....                                                             | 54       |
| Liên lạc với nhân viên quản lý hồ sơ .....                                                     | 56       |

|                                                                                        |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Khám sức khỏe lành mạnh (kiểm tra sức khỏe khi khỏe mạnh) .....                        | 56         |
| Dịch vụ dành cho phụ nữ .....                                                          | 56         |
| Chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ khỏe mạnh.....                                          | 57         |
| EPSDT (còn gọi là thăm khám sức khỏe lành mạnh hay kiểm tra sức khỏe).....             | 59         |
| Các dịch vụ thai sản.....                                                              | 65         |
| Xét nghiệm Vi-rút Suy giảm Miễn dịch ở Người (HIV) .....                               | 70         |
| Dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình .....                                          | 71         |
| Dịch vụ nha khoa.....                                                                  | 73         |
| Dịch vụ quản lý bệnh.....                                                              | 75         |
| Các dịch vụ nhà thuốc.....                                                             | 76         |
| Chương trình người cho toa độc quyền.....                                              | 78         |
| Quy trình giới thiệu để được xác định SED .....                                        | 79         |
| Quy trình giới thiệu để được xác định SMI.....                                         | 80         |
| Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi .....                                                | 81         |
| Các phòng khám liên ngành đa khoa đặc biệt.....                                        | 87         |
| Dịch vụ Phục hồi chức năng Trẻ em (CRS) .....                                          | 88         |
| Hội đồng Hội viên .....                                                                | 90         |
| <b>Thông tin quan trọng.....</b>                                                       | <b>91</b>  |
| Hạn chế về tự do lựa chọn giữa các nhà cung cấp .....                                  | 91         |
| Khoản đồng thanh toán (đối với hội viên ACC-RBHA có hoặc không có chỉ định SMI) .....  | 91         |
| Nhận hóa đơn cho các dịch vụ.....                                                      | 94         |
| Bảo hiểm sức khỏe khác .....                                                           | 95         |
| Hội viên đủ điều kiện kép đối với dịch vụ Medicare và Medicaid .....                   | 95         |
| Hội viên đủ điều kiện kép: thanh toán cho thuốc .....                                  | 96         |
| Cho phép trước .....                                                                   | 96         |
| Khiếu nại và kháng cáo.....                                                            | 99         |
| Than phiền và khiếu nại dành cho hội viên đủ điều kiện AHCCCS thuộc Đề mục 19/21 ..... | 101        |
| Thủ tục từ chối dịch vụ .....                                                          | 110        |
| Chương trình sức khỏe Thông báo về thực hành quyền riêng tư.....                       | 111        |
| Những quyền và trách nhiệm của quý vị .....                                            | 112        |
| Gian lận, lãng phí và lạm dụng.....                                                    | 116        |
| Bỏ thuốc lá .....                                                                      | 117        |
| Quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị.....                                        | 117        |
| Trợ lý Y tế Mercy Care .....                                                           | 119        |
| Câu hỏi thường gặp.....                                                                | 119        |
| <b>Nguồn trợ giúp.....</b>                                                             | <b>121</b> |
| Các nguồn trợ giúp trong cộng đồng .....                                               | 121        |
| Phòng khám chủng ngừa/tiêm chủng miễn phí .....                                        | 140        |
| Nếu quý vị mất tình trạng hội đủ tiêu chuẩn.....                                       | 143        |
| Dịch vụ nha khoa phí thấp .....                                                        | 145        |
| Bảo vệ và bệnh vực quyền lợi .....                                                     | 148        |
| Hỗ trợ đặc biệt cho các thành viên mắc Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng (SMI) .....          | 150        |
| Vận động chính sách Chăm sóc và Hỗ trợ Dài hạn Arizona (ALTCS) .....                   | 152        |
| Nguồn trợ giúp về nạn bạo lực gia đình .....                                           | 153        |
| Định nghĩa .....                                                                       | 154        |
| Định nghĩa dịch vụ chăm sóc thai sản.....                                              | 158        |

# Giới thiệu

## Chào mừng đến với Mercy Care

Kể từ năm 1985, các hội viên của chúng tôi đã tin tưởng Mercy Care sẽ đồng hành gia đình. Quý vị có nhiều quyền lợi và dịch vụ được đài thọ. Quý vị được dùng nhiều bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và nguồn trợ giúp từ cộng đồng. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm được sự chăm sóc quý vị cần, khi quý vị cần và ở nơi quý vị cần. Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ.

Mercy Care tuân thủ các luật Tiểu bang và Liên bang áp dụng theo hợp đồng với AHCCCS. Những luật này bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Điều VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 được thực hiện theo quy định tại 45 CFR phần 80.
- Đạo luật Chống Phân biệt Tuổi tác năm 1975 được thực hiện theo quy định tại 45 CFR phần 91.
- Đạo luật Phục hồi Chức năng năm 1973.
- Điều IX của Đạo luật sửa đổi Giáo dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
- Điều II và III của Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ; và mục 1557 của Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Giá cả phải chăng.

## Cẩm nang Hội viên và tài liệu dành cho hội viên

**Hãy đọc cẩm nang này để tìm hiểu về:**

- Các quyền và nghĩa vụ của quý vị với tư cách là hội viên
- Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi
- Cách được giúp đỡ lấy hẹn
- Hướng dẫn cách giữ gìn sức khỏe
- Quyền riêng tư về thông tin sức khỏe của quý vị
- Các dịch vụ được đài thọ
- Các dịch vụ không được đài thọ
- Trường hợp nào là trường hợp cấp cứu
- Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định điều trị
- Và nhiều điều khác

Cuốn cẩm nang này có một số từ có thể khó hiểu. Để hỗ trợ quý vị, chúng tôi có một phần ở cuối cẩm nang hội viên gồm các định nghĩa cho những từ thường dùng trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe.

Cuốn cẩm nang này có cung cấp bằng bản in cỡ lớn cho các hội viên Mercy Care. Chúng tôi cũng có thể gửi cho quý vị kính phóng đại nguyên trang giấy nếu cần.

Cẩm nang có sẵn trên đĩa CD hoặc tệp âm thanh kỹ thuật số (MP3) và bằng các ngôn ngữ khác. Vui lòng liên hệ Ban Dịch vụ Hội viên để yêu cầu các định dạng khác nhau hoặc bản in của cuốn cẩm nang này. Chúng tôi có thể gửi bản in miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi bằng cách gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711).

Các hội viên có chỉ định SMI, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Quý vị cũng có thể đọc cẩm nang trực tuyến tại [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org).



Thông tin dành riêng cho các hội viên ghi danh với Phòng Khuyết tật Phát triển (Division of Developmental Disabilities, DDD) được in bằng màu này trong suốt cuốn cẩm nang. Biểu tượng bên trái cũng sẽ xuất hiện bên cạnh đoạn văn bản này. Tất cả nội dung in bằng màu đen cũng áp dụng cho các hội viên DD.



Thông tin dành riêng cho các hội viên ACC-RBHA có chỉ định SMI được in bằng màu tím trong suốt cuốn cẩm nang này. Biểu tượng bên trái cũng sẽ xuất hiện bên cạnh đoạn văn bản này. Tất cả nội dung in bằng màu đen cũng áp dụng cho các hội viên ACC-RBHA có chỉ định SMI.

### Tài liệu thông tin hội viên ở định dạng điện tử

Tài liệu thông tin hội viên Mercy Care có sẵn ở định dạng điện tử. Tài liệu này bao gồm cẩm nang hội viên, danh bạ nhà cung cấp, bản tin và nhiều hơn nữa. Quý vị có thể tìm thấy các tài liệu này trên trang web của chúng tôi tại **mercycareaz.org**. Nếu quý vị nhận được tài liệu in nhưng muốn nhận ở dạng điện tử, hãy cho chúng tôi biết. Quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số miễn phí **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) và yêu cầu gửi thông tin ở dạng điện tử cho quý vị, chẳng hạn như qua email. **Các hội viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.**

### Tài liệu dành cho hội viên được gửi qua đường bưu điện

Nếu quý vị không có internet hoặc email, quý vị có thể yêu cầu gửi tài liệu miễn phí qua đường bưu điện. Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các hội viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.**

## Trang web, cổng thông tin và ứng dụng di động của Mercy Care

Truy cập trang web của chúng tôi tại **mercycareaz.org**. Quý vị có thể xem các bản tin của hội viên và nhận thông tin mới nhất về Mercy Care. Tại đây, quý vị có thể tra cứu bác sĩ, nhà thuốc, dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc bệnh viện gần quý vị. Trang web có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Ả Rập. Quý vị có thể điều chỉnh cài đặt trình duyệt để phóng to hoặc thu nhỏ nội dung trang. Trang web của chúng tôi tương thích với các trình đọc màn hình phổ biến.

### Cổng thông tin hội viên Mercy Care

Quý vị có thể lấy thông tin sức khỏe của mình bằng cách truy cập cổng thông tin hội viên an toàn của chúng tôi. Đi tới **mercycareaz.org** và nhấp vào **nút Đăng nhập ở góc trên cùng bên phải của trang**. Nếu đây là lần đầu tiên sử dụng, quý vị cần tạo tài khoản bằng cách làm theo hướng dẫn hiển thị. Sau đó, quý vị có thể sử dụng cổng thông tin.

Với thông tin đăng nhập an ninh, quý vị có thể:

- Xem thẻ ID hội viên của quý vị hoặc yêu cầu cấp mới
- Tra cứu bác sĩ chăm sóc chính (PCP) được chỉ định
- Yêu cầu thay đổi PCP của quý vị
- Cập nhật thông tin liên lạc của quý vị
- Theo dõi mục tiêu sức khỏe của quý vị
- Xem tình trạng khiếu nại
- Tra cứu thuốc kê toa

- Kiểm tra trạng thái cho phép đang chờ xử lý
- Tìm bác sĩ hoặc nhà thuốc trong khu vực của quý vị

## Ứng dụng di động Mercy Care

Quý vị thường xuyên phải di chuyển? Không thành vấn đề. Ứng dụng di động sẽ cung cấp cho quý vị nhiều chức năng của cổng thông tin hội viên mọi lúc, mọi nơi. Kiểm tra các nguồn lực y tế, gửi câu hỏi cho chúng tôi và hơn thế nữa. Chỉ cần tải xuống ứng dụng từ Apple App Store® hoặc Google Play™ store.

---

## Thông tin liên hệ quan trọng

---

### Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care

Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care có thể giải đáp thắc mắc của quý vị về quyền lợi, giúp quý vị tìm bác sĩ, thu xếp phương tiện chuyên chở cho quý vị khi có lịch hẹn y tế và giúp quý vị được cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Các nhân viên hỗ trợ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Đối với các hội viên có chỉ định SMI, Ban Dịch vụ Hội viên luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.**

Ban Dịch vụ Hội viên có thể trả lời các câu hỏi và giúp quý vị:

- Tìm hiểu về các dịch vụ mà quý vị có thể nhận
- Tìm kiếm bác sĩ, bao gồm cả các bác sĩ làm việc ngoài giờ hành chính
- Khiếu nại hoặc cho biết ý kiến tốt về các dịch vụ

### Quản lý y tế

Chương trình Quản lý Y tế của Mercy Care hỗ trợ các hội viên và nhà cung cấp sử dụng các dịch vụ phù hợp để giúp hội viên duy trì và cải thiện sức khỏe. Ban quản lý y tế sẽ đánh giá và phối hợp chăm sóc cho các hội viên, giúp họ được điều trị thích hợp để cải thiện sức khỏe. Ban này sẽ giúp các hội viên tiếp cận dịch vụ chăm sóc chất lượng cao, kịp thời, hiệu quả và an toàn. Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) và yêu cầu nói chuyện người phụ trách Ban Quản lý Chăm sóc. Đối với hội viên có chỉ định SMI, Ban Quản lý y tế sẽ làm việc trực tiếp với đội ngũ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. **Các hội viên chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711) để trao đổi thêm về các lựa chọn.**

### Khiếu nại và kháng cáo

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi được mô tả trong thư Thông báo Quyết định Xấu về Quyền lợi, quý vị có quyền yêu cầu kháng cáo. Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại nếu có vấn đề với bác sĩ hoặc cảm thấy nhân viên không đối xử đúng mực. Nhóm Phàn nàn và Kháng cáo có thể giúp đỡ. Xem phần “Kháng cáo” và “Khiếu nại của hội viên” trong cuốn cẩm nang này để biết thêm thông tin. Gọi **602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Fax theo số **602-351-2300** hoặc gửi email tới **MCGandA@mercycareaz.org**.

### Đường dây giải quyết gia đình

Nếu quý vị là hội viên gia đình hoặc người thân của một hội viên có chỉ định SMI, quý vị có thể liên hệ với Đường dây giải quyết gia đình để đặt câu hỏi hoặc nêu thắc mắc. Hội viên trong Đường dây giải quyết gia đình của chúng tôi gồm các cựu quản lý hồ sơ, những người hiểu hệ thống sức khỏe hành vi và nhà ở dành cho bệnh nhân tâm thần. Họ có thể cung cấp hướng dẫn và hỗ trợ cho các hội viên gia đình đang cố gắng hỗ trợ người thân nhận được đánh giá SMI. Họ có thể giúp tìm kiếm các dịch vụ xử lý khủng hoảng và giúp các gia đình tìm hiểu về các dịch vụ SMI khác. Họ cũng có thể hỗ trợ nộp đơn khiếu nại và kháng cáo. Chúng tôi yêu cầu chỉ các hội viên trong gia đình mới được gọi đến đường dây này. Thành viên trong đường dây làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **602-212-4980**.

## Văn phòng Cá nhân và Gia đình (OIFA)

**OIFATeam@mercycares.org**

Văn phòng Cá nhân và Gia đình (OIFA) giúp các thành viên và gia đình có tiếng nói về những thay đổi chương trình và lựa chọn chăm sóc sức khỏe của họ. OIFA cung cấp hỗ trợ, vận động, giáo dục và tham gia với các thành viên. OIFA giúp tìm kiếm các nguồn trợ giúp thông qua các đối tác dựa vào cộng đồng hỗ trợ phục hồi.

Mercy Care OIFA – Ban Mercy Care  
4750 S. 44th Place, Ste. 150, Phoenix, AZ 85040  
Số điện thoại: **480-445-8999**  
**OIFATeam@mercycares.org**

## Đường dây y tá

Đường dây y tá của chúng tôi làm việc 7 ngày trong tuần, 24 giờ mỗi ngày để trả lời các câu hỏi y tế thông thường. Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) và chọn Đường dây Y tá. Các hội viên chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711) và chọn Đường dây y tá.



## Quản lý và điều phối chăm sóc DD và CRS

Nếu quý vị cần liên hệ với Điều phối viên Hỗ trợ DD của mình trước buổi hẹn tiếp theo, hãy gọi trực tiếp cho họ. Số điện thoại của Điều phối viên Hỗ trợ được ghi trên danh thiếp mà họ đã đưa cho bạn. Quý vị cũng có thể ghi vào chỗ trống được cung cấp ở mặt trước của cuốn sổ tay này. Quý vị nên gọi cho Điều phối viên Hỗ trợ của mình nếu quý vị có thay đổi trong chẩn đoán, thay đổi bảo hiểm chính hoặc thương mại, thay đổi trong tình trạng sức khỏe tổng thể cần các dịch vụ điều dưỡng liên tục hoặc nếu quý vị nghi ngờ bất kỳ hành vi lạm dụng, bỏ bê hoặc bóc lột nào.

Quý vị cũng có thể có một người quản lý chăm sóc từ Mercy Care được chỉ định nhằm hỗ trợ cho các nhu cầu cấp tính ngắn hạn. Người quản lý chăm sóc không thay thế cho điều phối viên hỗ trợ được chỉ định của quý vị. Người quản lý chăm sóc sẽ làm việc với điều phối viên hỗ trợ và các thành viên khác trong nhóm để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất. Quý vị có thể gọi trực tiếp cho người quản lý chăm sóc của mình trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị có thể gọi cho điều phối viên hỗ trợ hoặc người quản lý chăm sóc nếu có thay đổi trong chẩn đoán, thay đổi trong tình trạng sức khỏe tổng thể cần các dịch vụ điều dưỡng liên tục hoặc nếu quý vị nghi ngờ bất kỳ hành vi lạm dụng, bỏ bê hoặc bóc lột nào. Nếu quý vị không thể liên lạc với người quản lý chăm sóc của mình hoặc không biết tên người quản lý chăm sóc, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.

Nếu quý vị có thắc mắc về các quyền lợi hay dịch vụ DD hoặc CRS của mình, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711).

---

## Nhận chăm sóc ngoài giờ

Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, nếu quý vị bị bệnh sau khi văn phòng của bác sĩ đã đóng cửa hoặc vào cuối tuần, quý vị vẫn nên gọi đến văn phòng. Dịch vụ trả lời điện thoại tự động sẽ bảo đảm là bác sĩ của quý vị nhận được tin nhắn của quý vị. PCP của quý vị sẽ gọi lại và cho quý vị biết phải làm gì. Đảm bảo điện thoại của quý vị chấp nhận cuộc gọi bị chặn. Nếu không, bác sĩ không thể liên lạc được với quý vị.

Quý vị cũng có thể gọi cho bác sĩ PCP của quý vị vào lúc nửa đêm. Rất có thể quý vị sẽ phải để lại tin nhắn với dịch vụ trả lời. Có thể mất một thời gian họ mới liên lạc lại với quý vị, nhưng bác sĩ sẽ gọi cho quý vị để cho quý vị biết phải làm gì.

Phòng khám cấp cứu cũng có thể giúp nếu quý vị cần khám bệnh vào buổi tối hoặc cuối tuần. Phòng khám cấp cứu được dùng khi quý vị cần chăm sóc ngay, hoặc trong vài ngày tới, nhưng tình trạng không đe dọa tính mạng hoặc gây tổn thương nghiêm trọng.

Thí dụ:

- Đau cổ họng hoặc đau tai
- Cúm
- Đau nửa đầu
- Đau lưng
- Yêu cầu thuốc theo toa hay đặt mua thêm thuốc.
- Bong gân

**Quý vị KHÔNG nên đến phòng cấp cứu để chăm sóc khẩn cấp/đau ốm.**

Quý vị có thể tìm thấy trung tâm chăm sóc khẩn cấp bằng cách sử dụng công cụ “Tìm nhà cung cấp hoặc nhà thuốc” tại **mercycareaz.org**. Chọn chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, nhập tên thành phố, tiểu bang và mã bưu điện, và chọn “Urgent Care Facility” (“Trung tâm chăm sóc khẩn cấp”) dưới phần ‘Provider Type’ (‘Loại nhà cung cấp dịch vụ’).

---

### **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa**

---

Thông qua video bảo mật trên điện thoại hoặc máy tính, quý vị có thể gặp bác sĩ để điều trị các vấn đề sức khỏe thông thường. Quý vị có thể gặp bác sĩ khám chữa bệnh từ xa về những bệnh như cảm lạnh, cúm, dị ứng, các vấn đề về xoang và hơn thế nữa. Quý vị có thể gọi cho bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của mình để yêu cầu thăm khám sức khỏe từ xa. Nếu PCP của quý vị không cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, quý vị có thể tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa tại **mercycareaz.org** “Tìm nhà cung cấp hoặc nhà thuốc.”

---

### **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi lúc khủng hoảng**

---

Khủng hoảng có thể là bất kỳ tình huống nào khi ai đó đang trải qua những suy nghĩ, cảm xúc hoặc hoàn cảnh vượt quá khả năng chịu đựng. Khủng hoảng có thể biểu hiện khác nhau ở mỗi người. Nó có thể bao gồm ý nghĩ tự tử, sử dụng chất kích thích, lo lắng, rối loạn tâm thần hoặc các vấn đề xã hội. Theo Câu hỏi thường gặp về khủng hoảng của AHCCCS, một dấu hiệu tốt là dấu hiệu cho thấy ai đó có thể đang khủng hoảng là cảm giác cấp bách muốn giải quyết hoặc dừng lại suy nghĩ đó càng sớm càng tốt. Không làm như vậy có thể khiến họ hoặc những người khác gặp nguy hiểm.

**[azahcccs.gov/BehavioralHealth/Downloads/FrequentQuestionsAboutCrisisServices.pdf](https://azahcccs.gov/BehavioralHealth/Downloads/FrequentQuestionsAboutCrisisServices.pdf)**

Dịch vụ xử lý khủng hoảng có thể bao gồm nhiều loại dịch vụ sức khỏe hành vi để có thể giúp một người khi họ đang gặp khủng hoảng. Tại Arizona, hệ thống xử lý khủng hoảng bao gồm đường dây điện thoại xử lý khủng hoảng, các nhóm di động xử lý khủng hoảng cũng như các cơ sở xử lý khủng hoảng cung cấp khả năng quan sát và ổn định. Mỗi nhà cung cấp dịch vụ xử lý khủng hoảng đều có nhân viên được đào tạo chuyên sâu để giải quyết khủng hoảng nhanh nhất có thể. Mặc dù chuyên gia có thể cố gắng giúp đỡ những người không muốn nhận hỗ trợ, nhưng các dịch vụ là tự nguyện và hiệu quả nhất đối với những cá nhân sẵn sàng tiếp nhận.

Có rất nhiều hình thức hỗ trợ dành cho những người đang đối mặt với khủng hoảng sức khỏe hành vi. Họ cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị đang gặp vấn đề với việc sử dụng chất kích thích. Những dịch vụ này sẽ giúp quý vị khi quý vị cần sự hướng dẫn từ một người đã trải qua cùng kinh nghiệm. Họ có thể giúp đỡ nếu quý vị đang trải qua tình trạng vô gia cư. Đội ngũ hỗ trợ cũng có thể giúp quý vị tìm kiếm và giữ vững công việc hoặc nơi ở ổn định.

Các nhu cầu về thể chất, hành vi và xã hội ảnh hưởng đến sức khỏe tổng quát của quý vị. Đó là lý do tại sao chúng tôi tập trung vào toàn diện con người. Chúng tôi sẽ giúp quý vị đạt mục tiêu về sức khỏe thể chất và hành vi của mình. Chúng tôi kêu gọi sự hỗ trợ và hợp tác của những người xung quanh quý vị. Điều này bao gồm gia đình, bạn bè, nhà cung cấp và những người khác trong cộng đồng – bất kỳ ai quý vị chọn để đi cùng quý vị trong hành trình phục hồi.

Sức khỏe hành vi có thể ảnh hưởng đến mọi lứa tuổi, giới tính, thu nhập, chủng tộc hoặc tôn giáo. Điều đó có thể ảnh hưởng đến suy nghĩ, cảm xúc và hành động của quý vị. Đôi khi những triệu chứng này rất nhẹ. Tuy nhiên, đôi khi triệu chứng có thể nghiêm trọng và kéo dài. Dù trong tình trạng nào đi nữa quý vị vẫn có thể được chăm sóc để khỏe mạnh hơn.

### **Cách nhận dịch vụ sức khỏe hành vi**

Quý vị không cần giấy giới thiệu của bác sĩ để nhận dịch vụ sức khỏe hành vi. Chỉ cần gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên và yêu cầu kết nối với cơ sở gần quý vị. Nếu quý vị cần phương tiện di chuyển đến buổi hẹn, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để lên lịch đi xe ít nhất ba ngày trước cuộc hẹn.

Nếu quý vị đang gặp khủng hoảng sức khỏe hành vi, hãy gọi đến **Đường dây Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi Arizona**. Nhân viên được đào tạo có thể hỗ trợ quý vị 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Quý vị có thể liên lạc với họ theo số **1-844-534-4673** hoặc **1-844-534-HOPE** (TTY 711). Quý vị có thể có xe đưa đến nơi chăm sóc khi có tình trạng cấp cứu về sức khỏe hành vi.

Nếu quý vị nghĩ rằng mình có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác, hoặc nếu quý vị đang có ý nghĩ tự tử, hãy gọi đến đường dây khủng hoảng. Quý vị cũng có thể gọi đường dây khủng hoảng nếu cảm thấy quá tải và khó đối phó với những điều căng thẳng trong cuộc sống. Các chuyên gia được đào tạo luôn sẵn sàng và thường trực trong mọi thời điểm để giúp đỡ quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho đường dây khủng hoảng nếu lo lắng cho người khác có thể đang gặp khó khăn.

**Đường dây nóng Khủng hoảng Quốc gia:** Gọi hoặc nhắn tin **988**, hoặc trò chuyện với cố vấn khủng hoảng tại <https://988lifeline.org/talk-to-someone-now>.

### **Đường dây phụ trách trường hợp khủng hoảng của tiểu bang và toàn quốc:**

- Đường dây Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi Arizona: **1-844-534-4673** hoặc **1-844-534-HOPE**, nhắn tin **HOPE gửi 4HOPE (44673)** hoặc trò chuyện với chuyên gia tại <https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat>.
- Quốc gia Fort McDowell Yavapai: **480-461-8888**
- Cộng đồng người da đỏ sông Gila và Ak-Chin: **1-800-259-3449**
- Đường dây tin nhắn phụ trách trường hợp khủng hoảng toàn quốc: Nhắn tin **HOME đến 741741**, cho mọi loại khủng hoảng  
<https://www.crisistextline.org/text-us>
- Quốc gia Navajo: **928-551-0508**
- Bộ lạc Pascua Yaqui: Tucson **520-591-7206**; Guadalupe **480-736-4943**
- Cộng đồng người da đỏ Salt River Pima Maricopa: **480-850-9230**
- Khu bảo tồn San Carlos Apache và Quận Yuma: **1-866-495-6735**
- Quận San Lucy của quốc gia Tohono O'odham: **480-461-8888**
- Đường dây trợ giúp dành cho thanh thiếu niên: Gọi hoặc nhắn tin **602-248-TEEN (8336)**
- Quốc gia Tohono O'odham: **1-844-423-8759**
- Đường dây trợ giúp Cựu chiến binh trường hợp bị khủng hoảng: **988, nhấn phím 1**
- Bộ lạc Apache vùng núi trắng: **928-338-4811**

### **Đường dây ấm (Warm line):**

Các chuyên viên của Đường dây ấm cung cấp hỗ trợ ngang hàng cho những người cần nói chuyện và/hoặc cần trợ giúp tìm kiếm các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng. Đường dây ấm là một dịch vụ kín miễn phí được vận hành bởi những người từng trải qua các vấn đề sức khỏe hành vi. Nhân viên của Đường dây ấm có thể hiểu được các tình huống sức khỏe hành vi vì nhiều người đã từng có những trải nghiệm tương tự.

- Khu vực Bắc Arizona mở cửa 7 ngày một tuần từ 4:30 chiều đến 10:30 tối: **1-888-404-5530**
- Khu vực Trung tâm Arizona mở cửa 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần: **602-347-1100**
- Khu vực Nam Arizona mở cửa 7 ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 10 giờ tối (thời gian nghỉ lễ làm việc từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều)
  - Quận Pima: **520-770-9909**
  - Các quận Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Santa Cruz và Yuma: **844-733-9912**

**Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế, hãy gọi số 911.**

### **Đội phản ứng khủng hoảng lưu động**

Đội phản ứng khủng hoảng lưu động gồm các chuyên gia được đào tạo để đến tận nơi hỗ trợ người đang trong khủng hoảng. Họ cung cấp hỗ trợ, tìm các nguồn trợ giúp cộng đồng và giúp lập kế hoạch cho các bước tiếp theo để đảm bảo an toàn. Họ tiếp nhận mọi địa điểm đang có người gặp khủng hoảng (ví dụ: nhà, nơi làm việc, cộng đồng, viện dưỡng lão) mà không trùng lặp hoặc thay thế các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hiện có tại địa điểm đó. Họ cũng có thể giúp bệnh nhân di chuyển đến cơ sở điều trị khủng hoảng. Đội phản ứng được điều phối qua Đường dây Khủng hoảng Toàn Tiểu bang Arizona **1-844-534-4673**. Đội phản ứng sẽ đánh giá mức độ an toàn, cung cấp hỗ trợ và giúp quý vị giải quyết khủng hoảng.

### **Cơ sở xử lý khủng hoảng tại quận Maricopa**

Cơ sở xử lý khủng hoảng là nơi an toàn cho những người đang gặp khủng hoảng có thể chọn đến. Tại đây, quý vị có thể gặp bác sĩ lâm sàng và sẵn sàng trở về nhà trong một thời gian ngắn. Quý vị cũng có thể chọn ở lại tối đa 24 giờ cho đến khi các dịch vụ khác được sắp xếp hoặc khi nguy cơ khẩn cấp đã qua. Các cơ sở này có ghế tựa thay vì giường ngủ. Chúng được thiết kế như nơi dừng tạm thời ngắn hạn trong khi quý vị và nhóm xử lý khủng hoảng thống nhất các bước tiếp theo.

Trong lúc bị khủng hoảng, hay cấp cứu, quý vị có thể chọn bất cứ bệnh viện hoặc cơ sở y tế nào để được chăm sóc cấp cứu. Các địa điểm khẩn cấp sau đây có thể giúp quý vị dễ dàng tiếp cận:

### **Cơ sở quan sát và ổn định khủng hoảng:**

**Trung tâm chăm sóc sức khỏe tâm thần khẩn cấp (UPC) – Dành cho người lớn:** 602-416-7600  
1201 S. 7th Ave., Phoenix, AZ 85007

**Trung tâm phục hồi RI (RRC) – Dành cho người lớn:** 602-650-1212, nhấn số 2  
11361 N. 99th Ave., Peoria, AZ 85345

**Trung tâm cấp cứu tâm thần cộng đồng (CPEC) – Dành cho người lớn:** 1-877-931-9142  
358 E. Javelina Ave., Mesa, AZ 85210

**Điểm truy cập Community Bridges West Valley (WVAP) – Dành cho người lớn:** 1-877-931-9142  
824 N. 99th Ave., Avondale AZ 85323

**Mind 24 – Chăm sóc sức khỏe tâm thần khẩn cấp 24 giờ cho trẻ em, thanh thiếu niên và người lớn**  
mind24-7.com, 1-844-MIND247 or 1-844-646-3247

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

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

### **Trung tâm cai nghiện và khủng hoảng:**

**Trung tâm Phục hồi Nghiện Community Bridges Central City (CCARC) – Dành cho người lớn:** 1-877-931-9142  
2770 E. Van Buren St., Phoenix, AZ 85008

**Trung tâm Phục hồi Nghiện Community Bridges East Valley (EVARC) – Dành cho người lớn:** 1-877-931-9142  
560 S. Bellview Rd., Mesa, AZ 85204

**Cơ sở xử lý khủng hoảng tại quận Pinal**  
**Community Bridges Casa Grande – Dành cho người lớn:**  
675 E. Cottonwood Lane, Casa Grande, AZ 85122

**Cơ sở xử lý khủng hoảng ở quận Pima**  
**Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng Connections AZ (CRC) – Dành cho người lớn và thanh thiếu niên/trẻ em:** 520-301-2400  
2802 E. District St., Tucson, AZ 85714

**Các cơ sở xử lý khủng hoảng trên toàn tiểu bang – Quét mã QR để truy cập bản đồ.**  
<https://mercyar.es/az-crisis-facilities-map>



Để đảm bảo hỗ trợ theo dõi sau khủng hoảng, các nhà cung cấp dịch vụ có thể phối hợp với bác sĩ tâm thần hoặc nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị (nếu có) khi quý vị đang trong khủng hoảng hoặc sau khi tình trạng khủng hoảng đã ổn định.

### **Xây dựng kế hoạch an toàn**

Việc lên kế hoạch an toàn hoặc kế hoạch ứng phó khủng hoảng có thể rất hữu ích. Giữ kế hoạch này ở nơi dễ thấy để quý vị có thể nhận biết dấu hiệu ban đầu của khủng hoảng và biết những việc cần làm để giữ an toàn. Quý vị có thể tạo kế hoạch an toàn của riêng mình và chia sẻ với bộ phận hỗ trợ của quý vị. Quý vị cũng có thể phối hợp với bác sĩ hoặc người hỗ trợ để lập kế hoạch ứng phó phù hợp trong trường hợp khẩn cấp.

Văn phòng Các vấn đề Cá nhân và Gia đình (OIFA) của Mercy Care luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị trong hành trình phục hồi riêng biệt của mình. Đội ngũ OIFA có kinh nghiệm thực tế trong việc hỗ trợ quý vị và gia đình. Quý vị có thể liên hệ với OIFA tại:

Mercy Care  
Gửi đến: OIFA – Mercy Care Committee  
4750 S. 44th Place, Ste. 150, Phoenix, AZ 85040  
[OIFATeam@mercycareaz.org](mailto:OIFATeam@mercycareaz.org)

## Đăng ký Pyx Health và kết nối để trò chuyện thân thiện hoặc trợ giúp về tài nguyên

Không ai nên đối mặt với những thử thách trong cuộc sống một mình. Đó là lý do tại sao chúng tôi cung cấp cho quý vị quyền truy cập vào Pyx Health, nơi quý vị có thể nói chuyện với những người thân thiện qua điện thoại về Mercy Care và các nguồn lực có sẵn. Quý vị cũng có thể trò chuyện với người bạn đồng cảm, Pyxir, một robot sẵn sàng hỗ trợ 24/7 khi quý vị cần giúp đỡ. Đăng ký tại [www.hipyx.com](http://www.hipyx.com) hoặc gọi **1-855-499-4777** nếu quý vị có câu hỏi về chương trình.



---

## Cách nhận dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và thông tin về opioid

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP để bắt đầu nhận dịch vụ sức khỏe hành vi. Để bắt đầu quá trình phục hồi, quý vị chỉ cần liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi để đặt lịch hẹn. Các dịch vụ này có mặt khắp Arizona để hỗ trợ quý vị trong hành trình phục hồi. Nếu quý vị cần giúp đỡ tìm dịch vụ, nhà cung cấp hoặc phương tiện di chuyển, quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

### Điều trị opioid bao gồm Thuốc điều trị rối loạn sử dụng opioid (MOUD)

Arizona có bốn **địa điểm điều trị 24/7** cung cấp dịch vụ điều trị opioid 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần để phục vụ các cá nhân đang tìm cách điều trị. Thuốc điều trị rối loạn sử dụng opioid (MOUD) được cung cấp tại nhiều cơ sở cộng đồng khác nhau. Chúng thường được gọi là Chương trình Điều trị Opioid (OTP) và Điều trị Opioid tại Phòng khám (OBOT).

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

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

**Trung tâm Phục hồi Nghiện Community Bridges East Valley:** 480-461-1711

560 S. Bellview, Mesa, AZ 85204

**Dịch vụ y tế cộng đồng:** 602-607-4700

2806 W. Cactus Road, Phoenix, AZ 85029

**Hệ thống điều trị tích cực, West Clinic:** 623-247-1234

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

Nếu quý vị cần trợ giúp tìm kiếm dịch vụ, hãy truy cập [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org) để tìm kiếm nhà cung cấp trong khu vực của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để được hỗ trợ. Hệ thống AHCCCS cung cấp công cụ tìm kiếm các dịch vụ điều trị tại [opioidservicelocator.azahcccs.gov](http://opioidservicelocator.azahcccs.gov). Quý vị cũng có thể truy cập trang [www.findtreatment.gov](http://www.findtreatment.gov).

---

## Dịch vụ chăm sóc phù hợp với văn hóa

Những khía cạnh trong cuộc sống có ý nghĩa quan trọng nhất đối với quý vị, chẳng hạn như truyền thống tạo nên "văn hóa" của quý vị. Truyền thống, di sản, tôn giáo, đức tin và ngôn ngữ cũng là một phần văn hóa của quý vị. Chúng tôi khuyến khích các nhà cung cấp trong mạng lưới hiểu văn hóa của từng cá nhân. Điều này sẽ giúp họ giao tiếp và chăm sóc tốt hơn cho các hội viên Mercy Care. Quý vị nên giúp bác sĩ hiểu văn hóa của mình và những điều quan trọng với quý vị cùng gia đình. Điều này sẽ giúp cả quý vị và bác sĩ lập kế hoạch điều trị tốt nhất cho quý vị hoặc cho người thân trong gia đình của quý vị. Điều này sẽ giúp đảm bảo việc quý vị nhận được các dịch vụ phù hợp với nhu cầu của mình.

Quý vị nên luôn sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Mercy Care. Quý vị có thể được cấp dịch vụ được đài thọ và được đối xử công bằng bất kể:

- Nguồn thanh toán
- Khả năng thanh toán
- Khả năng nói tiếng Anh
- chủng tộc
- Dân tộc
- Màu da
- Nguồn gốc quốc gia (bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế)
- Tôn giáo
- Tuổi
- Khuyết tật về tâm thần hoặc thể chất
- Xu hướng tình dục
- Giới tính – bao gồm nhưng không giới hạn ở việc phân biệt đối xử do mang thai, định kiến giới và bản dạng giới

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ y tế chất lượng phù hợp với niềm tin cá nhân, tình trạng sức khỏe và nền tảng văn hoá bằng ngôn ngữ dễ hiểu nhất. Mercy Care đánh giá cao và tôn trọng mọi nền văn hóa. Chúng tôi hiểu rằng niềm tin về nguyên nhân, phòng ngừa và điều trị bệnh có thể khác nhau giữa các nền văn hóa. Quý vị có quyền tìm hiểu về các phương pháp chăm sóc hoặc điều trị quý vị có thể chọn và lợi ích và/hoặc nhược điểm của mỗi lựa chọn. Quý vị có thể nhận thông tin này theo cách dễ hiểu, phù hợp với tình trạng sức khỏe và bằng ngôn ngữ mà quý vị sử dụng. Quý vị có thể liên hệ với Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY: 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

---

## **Ngôn ngữ, dịch vụ phiên dịch và các định dạng thay thế**

### **Nhận thông tin bằng ngôn ngữ và định dạng mà quý vị hiểu được**

Quý vị nên yêu cầu nhà cung cấp hoặc Mercy Care cung cấp thông tin bằng ngôn ngữ và định dạng mà quý vị có thể hiểu được. Quý vị có thể yêu cầu một tài liệu ở định dạng khác, bao gồm Cẩm nang Hội viên và Danh mục Nhà cung cấp. Các tài liệu và định dạng này được cung cấp miễn phí.

Quý vị có thể nhận tài liệu bằng nhiều ngôn ngữ, bằng Ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ (ASL), hoặc yêu cầu thiết bị hỗ trợ và tài liệu in dành cho người khiếm thị. Quý vị có thể yêu cầu những tài liệu này miễn phí bằng cách gọi tới Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

### **Tài liệu in dành cho hội viên bị khiếm thị**

Nếu quý vị bị khiếm thị và cần cuốn Cẩm nang Hội viên này hoặc các tài liệu khác, chẳng hạn như thông báo và biểu mẫu chấp thuận, quý vị có thể yêu cầu định dạng in lớn, bản chữ nổi hoặc âm thanh. Liên hệ với nhà cung cấp của quý vị hoặc Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Quý vị có thể nhận tài liệu ở định dạng thay thế miễn phí. Quý vị cũng có thể truy cập trang [mercycares.org](http://mercycares.org) để xem cẩm nang dạng chữ in lớn hoặc các ngôn ngữ khác.

### **Dịch vụ phiên dịch**

Quý vị có thể nhận dịch vụ phiên dịch qua điện thoại, tại chỗ hoặc video trong các buổi khám chữa bệnh hoàn toàn miễn phí. Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị cũng có thể gọi thông dịch viên qua đường dây dịch vụ thông dịch của chúng tôi trong buổi thăm khám. Nếu quý vị cần giúp đỡ bằng ngôn ngữ

của mình hoặc nếu quý vị bị khiếm thính, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Đối với các dịch vụ thông dịch, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care. Quý vị phải gọi ít nhất ba ngày trước buổi hẹn. Sẵn sàng chia sẻ ngày, giờ và địa điểm của cuộc hẹn của quý vị. Hãy chắc chắn chuẩn bị sẵn thẻ ID của quý vị trong trường hợp chúng tôi cần thêm thông tin. Nếu quý vị cũng cần đưa đón đến cuộc hẹn của quý vị, yêu cầu người đại diện lên kế hoạch cho quý vị. Dịch vụ phiên dịch được cung cấp miễn phí cho các hội viên khi họ nhận được dịch vụ được đài thọ.

Mercy Care cung cấp dịch vụ phiên dịch chất lượng và miễn phí cho quý vị. Điều này là để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng theo cách quý vị hiểu. Các dịch vụ này cũng có thể hỗ trợ trong các buổi thảo luận về quản lý sử dụng dịch vụ. Mercy Care không thể đảm bảo một phiên dịch viên cụ thể sẽ luôn sẵn sàng. Điều này là do mỗi phiên dịch viên sẽ có lịch trình khác nhau. Để giúp quý vị và tất cả các hội viên đều được trợ giúp, Mercy Care không thể nhận yêu cầu chỉ định người phiên dịch cụ thể.

Quý vị có thể yêu cầu phiên dịch viên theo giới tính. Tuy nhiên, Mercy Care không thể đảm bảo người đó sẽ là phiên dịch viên được phân công.

Đôi khi quý vị có thể không thể làm việc với phiên dịch viên được chỉ định. Điều này có thể là do người đó là người quen hoặc hội viên trong gia đình. Trong trường hợp đó, hãy yêu cầu nhà cung cấp của quý vị gọi đường dây ngôn ngữ. Họ có thể giúp phiên dịch qua điện thoại.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc cần trợ giúp, quý vị có thể liên hệ với Ban Dịch vụ Hội viên. Họ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều qua số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.**

---

### **Thông báo Không Phân biệt Đối xử**

---

Mercy Care tuân thủ luật dân quyền liên bang hiện hành và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, bản dạng giới hoặc giới tính. Mercy Care không loại trừ hoặc đối xử khác với bất kỳ ai vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, bản dạng giới hoặc giới tính.

### **Mercy Care:**

- Cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ miễn phí cho người khuyết tật nhằm giúp họ giao tiếp hiệu quả, bao gồm:
  - Phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in lớn, âm thanh, định dạng điện tử dễ tiếp cận, các định dạng khác).
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải Tiếng Anh, như:
  - Phiên dịch viên có trình độ
  - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác.

Nếu quý vị cần một phiên dịch viên có trình độ, thông tin văn bản ở các định dạng khác, bản dịch hoặc các dịch vụ khác, hãy gọi số điện thoại trên thẻ ID của quý vị hoặc **1-800-385-4104 (TTY:711)**.

Nếu quý vị tin rằng Aetna đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử với quý vị theo một cách khác vì lý do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị có thể nộp khiếu nại đến Điều Phối Viên Dân Quyền của chúng tôi tại:

Địa chỉ: Người nhận: Điều phối viên Dân quyền  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040  
Điện thoại: **1-888-234-7358 (TTY 711)**  
Email: [MedicaidCRCoordinator@mercycareaz.org](mailto:MedicaidCRCoordinator@mercycareaz.org)

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại của hội viên hoặc qua thư hoặc email. Nếu quý vị cần giúp đỡ nộp khiếu nại thành viên, Điều Phối Viên Dân Quyền của chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền tới Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ theo phương thức điện tử thông qua Cổng Thông Tin Khiếu Nại của Văn Phòng Dân Quyền tại địa chỉ <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

Hoặc quý vị có thể gửi thư hoặc gọi điện đến:

Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ,  
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201,  
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TTY).

Biểu mẫu khiếu nại có tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

---

## Dịch vụ Thông dịch Đa ngôn ngữ

---

**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 yánílti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kójj' hódíílnih **1-800-385-4104 (TTY 711)**.

**CHINESE:** 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104 (TTY: 711)**。

**VIETNAMESE:** CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

## ARABIC:

ملحوظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم الموجود خلف بطاقتك الشخصية أو على **1-800-385-4104 (للصم والبكم: 711)**



Người khiếm thính và lặn tai Arizona tại [www.acdhh.org](http://www.acdhh.org). Hoặc gọi cho họ theo số **602-542-3323** (Gọi video); **602-364-0990** (TTY); **1-800-352-8161** (Gọi video/TTY) hoặc; **480-559-9441** (Gọi video).

### **Nhà cung cấp đáp ứng nhu cầu văn hóa, ngôn ngữ của quý vị**

Quý vị có thể xem danh mục các nhà cung cấp dịch vụ trên mạng để tìm nhà cung cấp phù hợp nhất cho quý vị. Điều này bao gồm cả những người nói ngôn ngữ mà quý vị cảm thấy thoải mái nhất.

Quý vị có thể truy cập [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org) và nhấp vào “Tìm nhà cung cấp hoặc nhà thuốc” ở đầu trang. Quý vị có thể chọn ngôn ngữ quý vị muốn dưới phần “Ngôn ngữ của nhà cung cấp.”

Dịch vụ Hội viên cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị. Nếu không có nhà cung cấp nói ngôn ngữ quý vị đang tìm kiếm, Bộ phận Dịch vụ Hội viên sẽ thiết lập dịch vụ phiên dịch miễn phí cho quý vị.

### **Cung cấp điều kiện thích nghi cho trường hợp khuyết tật về thể chất**

Nếu quý vị cần một văn phòng nhà cung cấp dịch vụ phù hợp với các hội viên khuyết tật về thể chất, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Họ có thể giúp quý vị tìm được nhà cung cấp dịch vụ phù hợp cho quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập Danh mục nhà cung cấp thông qua truy cập trang web Mercy Care tại [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org) hoặc [mercycareaz.org/find-a-provider](http://mercycareaz.org/find-a-provider).

### **Nhận hỗ trợ tìm bác sĩ và dịch vụ chăm sóc**

Một số hội viên có thể bị bệnh nặng, mắc bệnh mãn tính, bị thương tích nghiêm trọng hoặc có vấn đề về sức khỏe tâm thần. Khi điều này xảy ra, tình trạng này được gọi là “mức độ nghiêm trọng cao.” Mức độ nghiêm trọng cao nghĩa là tình trạng nghiêm trọng. Quý vị có thể cần chăm sóc đặc biệt hoặc chăm sóc thêm, và/hoặc nhiều lần khám bác sĩ để duy trì sức khỏe và sự an toàn. Loại chăm sóc này đôi khi còn được gọi là “tần suất sử dụng dịch vụ cao.”

Việc cần đến loại chăm sóc này có thể khiến quý vị bối rối hoặc lo lắng. Tuy nhiên, những hội viên mắc bệnh nghiêm trọng và cần chăm sóc y tế chuyên sâu thường xuyên không phải đối mặt một mình. Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp quý vị kết nối với các bác sĩ và dịch vụ cần thiết.

Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\).](#) Ban Dịch vụ Hội viên có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp phù hợp. Ngoài ra, họ cũng có thể giới thiệu quý vị đến ban quản lý chăm sóc để được trợ giúp thêm.

### **Các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Mercy Care**

Nếu quý vị đến văn phòng của một nhà cung cấp để hẹn khám, cung cấp cho họ thẻ ID Mercy Care của quý vị. Nếu họ xác nhận rằng không nằm trong mạng lưới Mercy Care, quý vị có thể gọi ngay cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Họ sẽ cho quý vị biết cần làm những gì. [Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\).](#)

### **Tuyên bố khẳng định về chính sách ưu đãi**

Chúng tôi muốn quý vị an tâm rằng quý vị đang nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp và cần thiết. Ban Quản lý Sử dụng Dịch vụ (Utilization Management, UM) sẽ kiểm tra xem một dịch vụ hoặc phương pháp điều trị có cần thiết và an toàn trước khi quý vị sử dụng hay không. Các quyết định UM đưa ra dựa trên tính phù hợp của dịch vụ và phạm vi bảo hiểm. Chúng tôi xem xét lợi ích của quý vị khi ra quyết định UM. Chúng tôi cũng có các chính sách mà các nhà cung cấp phải tuân theo để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp.

Chính sách của chúng tôi là không thưởng hoặc khuyến khích nhà cung cấp, bác sĩ hay nhân viên từ chối hoặc giảm mức độ chăm sóc cần thiết cho hội viên. Điều này được gọi là “tuyên bố khẳng định” (affirmative statement). Chúng tôi không thưởng hoặc trả thêm tiền cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhân viên y tế để:

- Từ chối chăm sóc cho quý vị
- Giảm bớt mức chăm sóc y tế cần thiết
- Từ chối các xét nghiệm hoặc phương pháp điều trị cần thiết vì lý do y tế

Tất cả các hội viên của chúng tôi nên nhận được sự chăm sóc sức khỏe phù hợp. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về vấn đề này, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

---

## Danh bạ Nhà cung cấp

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ là danh sách các bác sĩ và những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của Mercy Care. Quý vị có thể tra cứu danh bạ trực tuyến trên trang web **mercycareaz.org** bằng cách chọn “Tìm nhà cung cấp hoặc nhà thuốc”.

Danh bạ nhà cung cấp trực tuyến liệt kê thông tin của tất cả các nhà cung cấp trong mạng lưới, bao gồm tên, địa chỉ, số điện thoại, chuyên môn và bằng cấp, tình trạng chứng nhận của hội đồng chuyên môn và hơn thế nữa. Quý vị cũng có thể tìm kiếm các nhà cung cấp của chúng tôi trên trang web của **HealthGrades.com** để biết thêm thông tin, chẳng hạn như trường y đã theo học hoặc nơi hoàn thành chương trình nội trú.

Quý vị có thể tìm thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ của Mercy Care như:

- Bác sĩ chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP)
- Bác sĩ chuyên khoa
- Bệnh viện
- Nhà thuốc
- Các trung tâm chăm sóc khẩn cấp
- Nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe hành vi và lạm dụng dược chất

Quý vị có thể thu hẹp phạm vi tìm kiếm bằng cách đánh vào mã bưu điện, thành phố hoặc quận. Thông tin của các nhà cung cấp dịch vụ gồm địa chỉ, số điện thoại, ngôn ngữ mà nhà cung cấp dịch vụ sử dụng và cho biết nhà cung cấp dịch vụ có nhận hội viên mới hay không. Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ có thông tin cho biết những văn phòng của các nhà cung cấp dịch vụ nào có phương tiện thích nghi cho hội viên khuyết tật về thể chất.

Danh bạ nhà cung cấp trực tuyến của Mercy Care là phiên bản mới nhất của thư mục. Danh bạ được cập nhật hàng đêm.

Quý vị có thể liên hệ với Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) để nhận bản sao giấy của danh bạ nhà cung cấp miễn phí cho quý vị. Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

---

## Giới thiệu về Mercy Care

Mercy Care là một chương trình sức khỏe chăm sóc có quản lý hợp tác với Hệ thống hạn chế chi phí chăm sóc sức khỏe Arizona (AHCCCS), Cục Dịch vụ Kinh tế Arizona – Phòng Khuyết tật Phát triển (DDD) và Chương trình Sức khỏe Toàn diện của Bộ An toàn Trẻ em (DCS CHP). AHCCCS là cơ quan Medicaid của Arizona. Mercy Care

cung cấp dịch vụ cho hội viên AHCCCS Complete Care đang sinh sống trong Khu vực Dịch vụ Trung tâm, hoặc GSA. Khu vực dịch vụ này bao gồm các quận Maricopa, Pinal và Gila.



Mercy Care phục vụ các hội viên DD ở tất cả 15 quận Arizona.



Mercy Care cũng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tích hợp cho các hội viên có chỉ định Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng (SMI) trong khu vực Trung tâm GSA. Tuy nhiên, các mã zip 85542, 85192 và 85550 thuộc khu vực Nam GSA.

Mercy Care tuân thủ các luật Tiểu bang và Liên bang áp dụng theo hợp đồng với AHCCCS và DDD. Nội dung này bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Điều VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 được thực hiện theo quy định tại 45 CFR phần 80.
- Đạo luật chống phân biệt tuổi tác năm 1975 được thực hiện theo quy định tại 45 CFR phần 91.
- Đạo luật Phục hồi năm 1973.
- Điều IX của Đạo luật sửa đổi Giáo dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
- Điều II và III của Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ; và mục 1557 của Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Giá cả phải chăng.

Là một chương trình bảo hiểm sức khỏe quản lý, chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên qua một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và nhà thuốc chọn lọc. Nhóm này gọi là hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị sẽ phải đi đến các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ thuộc hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi để quý vị không phải tự trả tiền cho các dịch vụ.

---

## Về các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi

---

Hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ là một nhóm các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng làm việc với Mercy Care. Họ có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc sức khỏe thể chất hoặc cả hai. Bác sĩ, hay nhà cung cấp dịch vụ, của quý vị sẽ giúp quý vị quản lý việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ sẽ làm việc với quý vị để thành lập một kế hoạch điều trị. Họ cũng có thể giới thiệu quý vị đến những dịch vụ khác để giúp quý vị khỏe mạnh hơn và giữ gìn sức khỏe cho quý vị.

Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care có thể giúp quý vị lựa chọn nhà cung cấp trong mạng lưới. Nếu quý vị muốn chọn một bác sĩ hay nhà cung cấp dịch vụ nào đó vì địa điểm thuận tiện, gần quý vị hoặc vì bác sĩ hay nhà cung cấp dịch vụ này thích hợp về phương diện văn hóa với quý vị, quý vị chỉ cần cho chúng tôi biết khi quý vị gọi. Một số bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ có thể không nhận hội viên mới. Quý vị có thể tìm hiểu xem các nhà cung cấp trong mạng lưới Mercy Care có chấp nhận thành viên mới hay không bằng cách gọi cho nhà cung cấp hoặc Bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Bác sĩ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) là bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác phối hợp hầu hết tất cả các dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Các PCP có thể là bác sĩ gia đình, bác sĩ nội tổng quát, bác sĩ nội khoa, nhi khoa, hoặc sản phụ khoa. PCP cũng có thể là trợ lý bác sĩ hoặc y tá hành nghề. Quý vị sẽ đi khám với PCP của quý vị để được chăm sóc định kỳ và phòng ngừa. PCP sẽ kiểm tra tình trạng sức khỏe định kỳ và giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần. Hướng dẫn Thực hành Lâm sàng có sẵn tại **[mercycaresaz.org](http://mercycaresaz.org)**.

Chăm sóc sức khỏe của quý vị là điều quan trọng đối với chúng tôi. Mercy Care chọn các bác sĩ và những nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của chúng tôi rất cẩn thận. Họ phải đáp ứng các tiêu chuẩn nghiêm ngặt để đảm bảo chất lượng chăm sóc. Mercy Care cũng thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà họ cung cấp. Nếu quý vị cần thêm thông tin về nhà cung cấp của mình, hãy liên hệ với các tổ chức sau:

| TÊN TỔ CHỨC                                                                                          | SỐ ĐIỆN THOẠI                                  | TRANG WEB                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Arizona Medical Association (Hiệp hội Y khoa Arizona)                                                | <b>602-347-6900</b>                            | <b>www.azmed.org</b>                   |
| Arizona Medical Board (Hội đồng Y khoa Arizona)                                                      | <b>480-551-2700</b> hoặc <b>1-877-255-2212</b> | <b>www.azmd.gov</b>                    |
| American Board of Medical Specialties (Hội đồng Chuyên khoa Y khoa Hoa Kỳ)                           | <b>312-436-2600</b>                            | <b>www.abms.org</b>                    |
| Arizona State Board of Dental Examiners (Hội đồng Giám sát Nha khoa Tiểu bang Arizona)               | <b>602-242-1492</b>                            | <b>https://dentalboard.az.gov/home</b> |
| Arizona Board of Osteopathic Examiners (Hội đồng Giám sát Khoa Chăm sóc toàn thân Tiểu bang Arizona) | <b>480-657-7703</b>                            | <b>www.azdo.gov</b>                    |
| Arizona State Board of Optometry (Hội đồng Khoa Đo mắt Tiểu bang Arizona)                            | <b>602-542-8155</b>                            | <b>www.optometry.az.gov</b>            |

## Thẻ nhận dạng (ID) hội viên

Mercy Care sẽ gửi cho quý vị thẻ nhận dạng (ID) hội viên khi quý vị trở thành hội viên. Đảm bảo mang theo thẻ ID của quý vị và cho quý vị xem mỗi khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không nhận được thẻ ID hoặc nếu quý vị làm mất thẻ, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care. Thẻ ID Mercy Care của quý vị cũng có sẵn trên cổng thông tin hội viên và ứng dụng di động Mercy Care. Chỉ cần đăng nhập vào cổng thông tin hoặc ứng dụng và nhấp vào “Thẻ ID của tôi.” Quý vị có thể đăng nhập vào cổng thông tin bằng cách truy cập **mercycareaz.org**. Nhấp vào nút Đăng nhập ở góc trên cùng bên phải của trang. Quý vị có thể tải xuống ứng dụng Mercy Care tại các cửa hàng ứng dụng Apple hoặc Android.

## Về thẻ ID của quý vị

- Trên thẻ ID của quý vị có tên, số ID AHCCCS và tên của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị – Mercy Care.
- Nếu quý vị có bằng lái xe của tiểu bang Arizona hoặc có thẻ ID do tiểu bang cấp, AHCCCS sẽ dùng ảnh của quý vị lấy từ Nha Lộ vận (MVD) của Bộ Giao thông tiểu bang Arizona. Khi nhà cung cấp dịch vụ bật màn ảnh xác nhận tính hội đủ tiêu chuẩn được bảo hiểm của AHCCCS, họ sẽ thấy ảnh của quý vị (nếu có) cùng với chi tiết về quyền lợi bảo hiểm của quý vị.
- Bảo vệ thẻ ID của quý vị! Không đưa thẻ cho bất kỳ ai ngoại trừ những người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị cho người khác mượn, bán hoặc đưa thẻ ID của mình cho bất kỳ ai khác, quý vị có thể mất quyền lợi AHCCCS và bị truy tố trước pháp luật.
- Nếu quý vị không nhận được thẻ ID, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Hoặc quý vị có thể yêu cầu thẻ ID Mercy Care thay thế thông qua cổng thông tin hội viên hoặc ứng dụng di động của Mercy Care. Chỉ cần đăng nhập vào cổng thông tin hoặc ứng dụng và nhấp vào “Thẻ ID của tôi.” Quý vị có thể đăng nhập vào cổng thông tin bằng cách truy cập **mercycareaz.org**. Nhấp vào nút Đăng nhập ở góc trên cùng bên phải của trang. Quý vị có thể tải xuống ứng dụng Mercy Care tại các cửa hàng ứng dụng Apple hoặc Android.

### Nhắc nhở: Thẻ ID hội viên của quý vị

- Nếu quý vị bị mất thẻ căn cước, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).
- Quý vị nhớ mang theo thẻ ID và trình cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mỗi khi quý vị được cấp dịch vụ.
- Điều rất quan trọng là quý vị phải giữ thẻ ID hội viên của mình cẩn thận. Không vứt bỏ thẻ ngay cả khi quý vị mất tư cách hội đủ điều kiện.

---

### Nghĩa vụ của quý vị với tư cách là hội viên

---

Là hội viên, quý vị, gia đình hoặc người giám hộ của quý vị có các trách nhiệm sau đây:

#### Tôn trọng

- Tôn trọng các bác sĩ, dược sĩ, nhân viên và tất cả những người cung cấp dịch vụ cho quý vị.

#### Chia sẻ thông tin

- Trình thẻ ID hội viên của quý vị hoặc xác nhận bản thân quý vị là hội viên của Mercy Care cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trước khi nhận các dịch vụ. Nếu quý vị có bảo hiểm nào khác ngoài Mercy Care, vui lòng xuất trình cho bác sĩ hoặc dược sĩ của quý vị cả thẻ ID của bảo hiểm khác nữa.
- Quý vị có trách nhiệm hiểu rõ tình trạng sức khỏe của mình và phối hợp với nhà cung cấp của quý vị để xây dựng và đồng ý với mục tiêu điều trị. Nếu quý vị không hiểu tình trạng sức khỏe hoặc kế hoạch điều trị của mình, hãy yêu cầu PCP của quý vị giải thích.
- Cho PCP biết tên của các chương trình bảo hiểm khác mà quý vị có thể có. Nộp đơn xin các quyền lợi mà quý vị có thể hội đủ tiêu chuẩn được các hãng bảo hiểm này cấp.
- Quý vị có trách nhiệm cung cấp thông tin mà Mercy Care và các bác sĩ cần để chăm sóc cho quý vị. Cung cấp cho bác sĩ và người quản lý hồ sơ của quý vị (nếu có) mọi thông tin liên quan đến sức khỏe của quý vị. Nội dung này bao gồm các bệnh lý trước đây, thời gian nằm viện, tất cả các loại thuốc, mũi tiêm và các mối quan tâm về sức khỏe khác. Hãy thông báo cho bác sĩ và/hoặc người quản lý hồ sơ nếu tình trạng sức khỏe của quý vị có thay đổi.
- Báo cho Mercy Care biết bất cứ lúc nào quý vị cảm thấy một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một hội viên khác đang không sử dụng đúng những quyền lợi trong chương trình chăm sóc sức khỏe.
- Báo cáo những thay đổi có thể ảnh hưởng đến quyền đủ điều kiện nhận bảo hiểm cho nhân viên tại văn phòng nơi quý vị đăng ký AHCCCS. Thông tin này có thể bao gồm địa chỉ, số điện thoại, tài sản và các vấn đề khác.

#### Tuân thủ hướng dẫn và tham gia vào quá trình chăm sóc của quý vị

- Biết tên của PCP và bác sĩ được chỉ định của quý vị.
-  Hội viên DD hoặc người giám hộ, biết tên của người quản lý chăm sóc của quý vị nếu có.
-  Thành viên CRS hoặc người giám hộ, biết tên của người quản lý chăm sóc của quý vị nếu có.
- Làm theo hướng dẫn mà quý vị và bác sĩ PCP của quý vị đã thống nhất, gồm cả hướng dẫn của y tá và những chuyên viên chăm sóc sức khỏe khác.
- Vui lòng mang theo hồ sơ chủng ngừa của con em quý vị mỗi khi khám với bác sĩ PCP của con em quý vị.

### Các buổi hẹn với nhà cung cấp

- Lấy hẹn khám trong giờ hành chính, thay vì dùng dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu.
- Nhớ giữ hẹn. Đi đến buổi hẹn đúng giờ. Gọi điện thoại cho văn phòng bác sĩ PCP của quý vị để báo trước nếu quý vị không thể giữ hẹn.

### Hội viên có chỉ định SMI

- Tham gia vào tiến trình hồi phục
- Biết tên của bác sĩ và/hoặc nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị.
- Tham gia vào quá trình thiết lập Kế hoạch cung cấp dịch vụ của quý vị.

---

## Báo cáo thay đổi về số người trong gia đình hoặc địa chỉ

---

### Thay đổi về số người trong gia đình

Quý vị phải báo cáo tất cả những thay đổi trong gia đình, như sinh đẻ và tử vong, cho cơ quan xác định tình trạng hội đủ tiêu chuẩn của quý vị. Trẻ sơ sinh được cho vào chương trình bảo hiểm của quý vị chỉ khi nào quý vị báo với cơ quan này. Để biết thêm thông tin, hãy gọi Xác minh Tính đủ điều kiện của AHCCCS theo số **602-417-7000** hoặc **1-800-331-5090**.

### Đổi địa chỉ/chuyển ra ngoài khu vực

Nếu Mercy Care không có địa chỉ chính xác của quý vị, quý vị có thể không nhận được thông tin quan trọng chúng tôi gửi cho quý vị. Nếu quý vị dời đến địa chỉ mới trong Arizona, quý vị phải báo cho văn phòng đã giúp quý vị hội đủ tiêu chuẩn AHCCCS địa chỉ mới của mình. Quý vị có thể cập nhật địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ email của mình tại **www.healthearizonaplus.gov**.

### Nếu quý vị chuyển ra ngoài Arizona

Nếu quý vị dời ra khỏi Arizona, quý vị phải đóng hồ sơ đủ tiêu chuẩn của quý vị ở Arizona. Gọi điện thoại cho văn phòng phụ trách việc xử lý xét tư cách đủ tiêu chuẩn của quý vị càng sớm càng tốt và cho họ biết khi quý vị chuyển đến quận khác hay tiểu bang khác. Thông tin liên lạc trình bày sau đây:

- Nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn được bảo hiểm qua văn phòng AHCCCS KidsCare, hãy gọi **602-417-5437** hoặc **1-877-764-5437**.
- Nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn được bảo hiểm qua Bộ An ninh Kinh tế (DES), hãy gọi **1-855-777-8590**.
- Nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn được bảo hiểm qua Sở An sinh xã hội, vui lòng gọi số **1-800-772-1213**.

-  Nếu quý vị là hội viên đã đăng ký với Phòng Khuyết tật Phát triển (DDD), hãy báo cho Điều phối viên Hỗ trợ DDD địa chỉ mới của quý vị và yêu cầu thực hiện thay đổi địa chỉ điện tử (eMCR). Nhân viên này sẽ giúp quý vị thực hiện bất kỳ thay đổi nào cần thiết. Quý vị cũng có thể gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng DDD theo số **1-844-770-9500, nhấn phím 7**.

- **Nếu quý vị dời nhà đi nơi khác, dịch vụ AHCCCS của quý vị có thể bị ảnh hưởng. Hãy đọc kỹ thông tin này về việc chuyển nhà và các dịch vụ AHCCCS.** Mercy Care phục vụ cho hội viên Chăm sóc Toàn diện của AHCCCS trong quận Maricopa, Gila và Pinal. Nếu quý vị chuyển ra khỏi khu vực phục vụ của Mercy Care, quý vị sẽ không còn có thể chọn Mercy Care để được hưởng quyền lợi AHCCCS.

-  Nếu quý vị là hội viên DD, quý vị có thể tiếp tục nhận được quyền lợi AHCCCS của mình thông qua Mercy Care. Mercy Care phục vụ các hội viên DD ở tất cả 15 quận.
- Nếu quý vị di chuyển ra khỏi Arizona, quý vị sẽ không còn có quyền lợi AHCCCS.
- Nếu quý vị chuyển đến một tiểu bang khác ở Hoa Kỳ, quý vị có thể ghi danh chương trình (Medicaid) trợ cấp y tế của tiểu bang này. Hãy lưu ý rằng mỗi tiểu bang có yêu cầu đủ điều kiện khác nhau cho các chương trình Medicaid.

- Nếu quý vị chuyển ra khỏi Hoa Kỳ, quý vị không còn đủ tiêu chuẩn để nhận trợ cấp của AHCCCS hoặc bất cứ khoản trợ cấp Medicaid nào khác từ Hoa Kỳ.

Nếu quý vị chuyển nhà, hãy thông báo ngay cho nhà cung cấp dịch vụ và Mercy Care. Quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Việc này sẽ bảo đảm cho quý vị tiếp tục được cung cấp dịch vụ và/hoặc thuốc men.

Quý vị có thể cần phải thay đổi sang một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ mới và/hoặc cơ quan T/RBHA mới. Khi điều đó xảy ra, bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ yêu cầu quý vị ký tên vào giấy cho phép tiết lộ thông tin để bác sĩ mới và/hoặc cơ quan T/RBHA có thể chuyển dịch vụ của quý vị. Sau khi quý vị đồng ý bằng văn bản, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và Mercy Maricopa có thể chuyển hồ sơ của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ mới. Mercy Care hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể giúp quý vị giới thiệu đến một nhà cung cấp mới và/hoặc T/RBHA. Quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Nếu quý vị chuyển ra ngoài tiểu bang hoặc ra nước ngoài, T/RBHA có thể hỗ trợ kết nối quý vị với dịch vụ y tế tại nơi ở mới. Tuy nhiên, nếu quý vị dọn ra khỏi tiểu bang hoặc khỏi quốc gia, quý vị sẽ không còn hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ của AHCCCS.

Nếu quý vị không còn đủ điều kiện hưởng phúc lợi qua AHCCCS, chúng tôi muốn quý vị vẫn được chăm sóc y tế. Ở cuối cuốn cẩm nang này, chúng tôi cung cấp danh sách các phòng khám cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế chi phí thấp hoặc miễn phí. Quý vị có thể gọi đến những y viện này để tìm hiểu về các dịch vụ và chi phí.

---

## Bảo hiểm ngoài khu vực

---

### **KHÔNG có dịch vụ nào được đài thọ bên ngoài Hoa Kỳ.**

Nếu quý vị bị bệnh khi đang ở ngoài quận thuộc Mercy Car hoặc tiểu bang khác, Mercy Care sẽ chỉ thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu. Để biết danh sách các dịch vụ này, hãy tham khảo phần “Dịch vụ được bao trả.”

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp khi đi xa, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất và làm theo các bước sau:

- Xuất trình thẻ ID hội viên của quý vị cho bệnh viện.
- Nói với họ rằng quý vị là hội viên của Mercy Care.
- Yêu cầu bệnh viện gửi hóa đơn đến Mercy Care để được thanh toán.
- **Không tự thanh toán hóa đơn.**

**Dịch vụ chăm sóc theo dõi/thường kỳ không liên quan đến trường hợp cấp cứu sẽ không được đài thọ khi quý vị ở ngoài khu vực phục vụ. Dịch vụ này bao gồm cả thuốc theo toa.** Quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc theo dõi từ bác sĩ PCP của mình. Mercy Care có thể chấp thuận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chỉ có cung cấp ở ngoài khu vực quý vị sinh sống. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi có thể trả cho quý vị các chi phí ăn ở và đi lại. Mercy Care sẽ chỉ chi trả cho các dịch vụ này nếu được chấp thuận trước. Vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên trước chuyến đi của quý vị để được hỗ trợ sắp xếp.

---

## Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

---

### **Lựa chọn Ghi danh Hàng năm**

Mỗi năm một lần, vào ngày quý vị ghi danh lần đầu tiên với AHCCCS, quý vị sẽ có cơ hội đổi chương trình bảo hiểm của mình. Trường hợp này được gọi là Lựa chọn trong lúc ghi danh hàng năm. AHCCCS sẽ gửi cho quý vị một thông báo và thông tin về mỗi chương trình bảo hiểm hai tháng trước ngày quý vị có thể thay đổi. Nếu quý

vì muốn thay đổi chương trình sức khỏe của mình, hãy gọi trước cho Ban Dịch vụ Hội viên. Chúng tôi có thể giúp quý vị nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về Mercy Care.

### Thay đổi chương trình sức khỏe ngoài Lựa chọn Ghi danh Hàng năm

Nếu quý vị cần thay đổi chương trình sức khỏe của mình ngoài Lựa chọn Ghi danh Hàng năm, hãy gọi cho AHCCCS theo số **602-417-7000** hoặc **1-800-334-5283**. Dưới đây là một số lý do tại sao quý vị cần phải thay đổi.

1. Quý vị đã không được tự chọn chương trình bảo hiểm sức khỏe.
2. Quý vị không được thông báo về Lựa chọn Ghi danh Hàng năm.
3. Quý vị nhận được lá thư cho phép quý vị Lựa chọn Ghi danh Hàng năm nhưng không thể đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe vì những sự kiện ngoài tầm kiểm soát.
4. Những hội viên khác trong gia đình quý vị đang ở trong một chương trình bảo hiểm khác (trừ khi quý vị được đưa ra một lựa chọn trong tiến trình Lựa chọn Ghi danh Hàng năm và quý vị không muốn đổi).
5. Quý vị là hội viên của một nhóm đặc biệt và cần phải có cùng một chương trình bảo hiểm sức khỏe như nhóm đặc biệt.
6. Quý vị đã trở lại AHCCCS trong vòng 90 ngày và không được cho vào chương trình bảo hiểm quý vị đã có trước đó.
7. Quý vị cần tiếp tục khám với bác sĩ không thuộc mạng lưới Mercy Care vì quý vị đang mang thai. Nếu quý vị cần thay đổi bác sĩ của mình, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.
8. Quý vị cần tiếp tục khám với bác sĩ hiện tại của quý vị để bảo đảm tính liên tục của việc chăm sóc dù họ không thuộc mạng lưới Mercy Care. Nếu quý vị cần thay đổi bác sĩ của mình, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.



Các hội viên DD hiện tại có thể thay đổi Chương trình Sức khỏe DDD của họ trong tháng sinh nhật. Các hội viên DD quan tâm đến việc thay đổi chương trình sức khỏe DDD của họ nên liên hệ với Điều phối viên Hỗ trợ Khuyết tật Phát triển hoặc Dịch vụ Thành viên DDD của họ theo số **1-844-770-9500, máy lẻ 7**.

---

### Sự tham gia của gia đình và bạn bè trong quá trình chăm sóc

Gia đình và những người thân thiết mà quý vị lựa chọn đóng vai trò quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Những người này thường có những thông tin quan trọng cần chia sẻ với các chuyên viên chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể cho phép một thành viên gia đình hoặc đại diện được ủy quyền tham gia vào quá trình lập kế hoạch điều trị của quý vị và đại diện cho quý vị trong các quyết định như thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Trong hầu hết các trường hợp, các bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ cần sự cho phép của quý vị để chia sẻ thông tin về tình trạng sức khỏe của quý vị. Đây là một số thông tin quan trọng về việc giữ kín thông tin chăm sóc sức khỏe:

Luật về quyền riêng tư của liên bang bắt buộc những người nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất hoặc tâm thần phải ký Giấy Cho phép tiết lộ thông tin (Release of Information, ROI) nếu họ muốn cho phép một người đại diện hợp pháp được trao đổi và nhận thông tin từ nhóm điều trị của họ. Luật này tên là Đạo luật Trách nhiệm giải trình và khả năng chuyển đổi bảo hiểm sức khỏe (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Mỗi bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ cần có giấy ROI có chữ ký mới được tiết lộ, chia sẻ thông tin về sức khỏe.

Mercy Maricopa cũng có biểu mẫu riêng cho phép chúng tôi nói chuyện về tình trạng sức khỏe của quý vị với bạn bè hoặc gia đình của quý vị. Quý vị có thể biết thêm thông tin bằng cách gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).



## Chương trình chuyển tiếp DD ALTCS

Chương trình này được AHCCCS xác định và chỉ dành cho các hội viên đã cải thiện sức khỏe đến mức không còn cần chăm sóc nội trú, nhưng vẫn cần các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn. Chương trình này không áp dụng cho các hội viên mới. Các hội viên trong chương trình chuyển tiếp ALTCS có thể nhận các dịch vụ tại nhà hoặc tại một cơ sở chăm sóc trung gian hoặc cơ sở điều dưỡng. Họ cũng có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi và có một người quản lý hồ sơ.

Các thành viên trong chương trình chuyển tiếp ALTCS không được ở trong viện dưỡng lão chuyên môn quá 90 ngày liên tiếp.

AHCCCS sẽ xem xét, quyết định việc tham gia hoặc rút khỏi chương trình chuyển tiếp ALTCS dựa trên đánh giá tình trạng chức năng và y tế hiện tại của hội viên. Quý vị có thể liên hệ với người quản lý hồ sơ của mình nếu quý vị đã được chỉ định là người chuyển tiếp nhưng cảm thấy mình cần chăm sóc dài hạn tại viện dưỡng lão. Người quản lý hồ sơ của quý vị sẽ yêu cầu AHCCCS xem xét lại tư cách ALTCS của quý vị.

---

## Chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc nếu quý vị thay đổi chương trình sức khỏe hoặc nhà cung cấp

---

Quá trình chuyển tiếp thành viên giúp đảm bảo các thành viên không bị gián đoạn dịch vụ khi họ thay đổi chương trình sức khỏe hoặc nhà cung cấp. Thay đổi này có thể do:

- Lựa chọn ghi danh hàng năm.
- Ghi danh mở.
- Thay đổi chương trình sức khỏe được chính sách cho phép, bao gồm chương trình chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Các chương trình như vậy có thể là CRS hoặc chẩn đoán SMI.
- Thay đổi đối với các chương trình trả phí theo dịch vụ. Các chương trình này bao gồm ALTCS Bộ lạc, TRBHA, Chương trình Sức khỏe Bộ lạc DDD (THP) và Chương trình Sức khỏe của Người Mỹ bản xứ (AIHP).
- Tính đủ điều kiện thay đổi.
- Rời chuyển.
- Loại bỏ chỉ định SMI.
- Chính sách này cũng được áp dụng để hỗ trợ hội viên đang trong quá trình điều trị khi cần chuyển sang nhà cung cấp dịch vụ khác, trong trường hợp nhà cung cấp rời khỏi mạng lưới Mercy Care.

Nếu quý vị đổi sang chương trình bảo hiểm khác, Mercy Care sẽ cho quý vị biết tên của chương trình bảo hiểm mới, cách liên lạc với họ và số điện thoại khẩn cấp của họ. Mercy Care sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ và cách sử dụng những dịch vụ này. Chúng tôi cũng sẽ cho chương trình bảo hiểm sức khỏe mới biết những nhu cầu đặc biệt của quý vị.

## Để đảm bảo các thành viên được duy trì liên tục và chất lượng chăm sóc khi chuyển sang gói bảo hiểm, chương trình hoặc nhà cung cấp khác, chương trình hoặc nhà cung cấp Phí Dịch vụ (FFS), Mercy Care sẽ:

- Xác định hội viên rời khỏi chương trình sức khỏe hoặc thay đổi từ nhà cung cấp này sang nhà cung cấp khác.
- Xác định bất kỳ tình trạng y tế quan trọng nào mà hội viên có thể có và sự cho phép trước mà họ đã nhận được.
- Thông báo cho gói bảo hiểm mới, chương trình FFS, hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của hội viên về các nhu cầu đặc biệt.
- Cung cấp cho chương trình sức khỏe hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và/hoặc cơ sở hồ sơ y tế mới có liên quan.
- Duy trì tính bảo mật thông tin trong các tài liệu được truy cập và chia sẻ trong quá trình chuyển đổi của hội viên.

**Để đảm bảo các hội viên có được chăm sóc liên tục và chất lượng khi mới tham gia Mercy Care, chúng tôi sẽ:**

- Chỉ định mỗi thành viên mới cho một PCP.
- Gửi thông tin Mercy Care qua thư cho mỗi thành viên mới.
- Thu hút sự tham gia của tất cả nhân viên Mercy Care, nhà cung cấp dịch vụ y tế và các chương trình sức khỏe khác khi cần thiết để đảm bảo duy trì dịch vụ tiếp tục mà không bị gián đoạn.
- Phối hợp chăm sóc cho các thành viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.
- Gia hạn các phê duyệt trước đã được chấp thuận trước đó trong tối thiểu 30 ngày kể từ ngày chuyển đổi.
- Cung cấp tối thiểu 90 ngày để chuyển trẻ em và người lớn có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt từ PCP ngoài mạng lưới sang PCP trong mạng lưới.
- Cho phép các hội viên đang điều trị tích cực với nhà cung cấp hoặc cơ sở ngoài mạng lưới được tiếp tục điều trị đến khi hoàn tất phác đồ đã được chỉ định (bao gồm nhưng không giới hạn ở hóa trị, mang thai, phác đồ điều trị thuốc hoặc thủ thuật đã lên lịch).
- Giám sát tính liên tục và chất lượng của việc chăm sóc.
- Bảo mật thông tin trong các tài liệu được truy cập hoặc chia sẻ trong suốt quá trình chuyển đổi của hội viên.

Thông tin về các dịch vụ

**Các loại dịch vụ chăm sóc**

Có ba loại dịch vụ chăm sóc khác nhau mà quý vị có thể nhận được: Thường kỳ, Khẩn cấp và Cấp cứu.

Biểu đồ dưới đây cung cấp cho quý vị các ví dụ về từng loại hình chăm sóc và hướng dẫn quý vị nên làm gì. Luôn luôn hỏi bác sĩ nếu quý vị có thắc mắc gì về dịch vụ chăm sóc của mình.

| Các loại dịch vụ chăm sóc                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Quý vị cần phải làm gì                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chăm sóc định kỳ</b> – Đây là dịch vụ chăm sóc thường xuyên giúp quý vị duy trì sức khỏe. Ví dụ: <ul style="list-style-type: none"><li>• Kiểm tra sức khỏe (còn được gọi là khám sức khỏe).</li><li>• Các bệnh trạng quý vị đã phải trải qua trong một thời gian dài như hen suyễn, COPD và tiểu đường.</li><li>• Khám bệnh hàng năm.</li><li>• Chủng ngừa.</li></ul> | Gọi cho bác sĩ của quý vị để đặt lịch hẹn chăm sóc định kỳ. Quý vị có thể sẽ được: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bác sĩ PCP của quý vị khám trong vòng 21 ngày.</li><li>• Bác sĩ chuyên khoa hoặc nha sĩ trong vòng 45 ngày.</li></ul> |

| Các loại dịch vụ chăm sóc                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Quý vị cần phải làm gì                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Khám khẩn cấp/khi bị bệnh</b> – Đây là trường hợp khi quý vị cần được chăm sóc hôm nay, hoặc trong vài ngày tới đây, nhưng quý vị không có nguy hiểm sẽ bị tổn thương lâu dài hay tử vong. Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Đau cổ họng hoặc đau tai.</li> <li>Cúm.</li> <li>Đau nửa đầu.</li> <li>Đau lưng.</li> <li>Yêu cầu thuốc theo toa hay đặt mua thêm thuốc.</li> <li>Bong gân.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Gọi cho bác sĩ của quý vị trước khi đi đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp.</p> <p>Để tìm trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần nhất, quý vị có thể xem trên trang web Mercy Care tại <b><a href="http://mercycaresaz.org">mercycaresaz.org</a></b>. Chọn “Tìm nhà cung cấp hoặc nhà thuốc.”</p> <p>Quý vị có thể sẽ được:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bác sĩ PCP của quý vị khám trong vòng hai ngày</li> <li>Một chuyên gia hoặc nha sĩ trong vòng ba ngày</li> </ul> <p>Nếu quý vị gọi vào buổi tối hoặc cuối tuần, bác sĩ của quý vị có dịch vụ trả lời điện thoại tự động, họ sẽ gửi tin nhắn đến bác sĩ của quý vị. Bác sĩ sẽ gọi lại cho quý vị và cho quý vị biết phải làm gì. Quý vị <b>KHÔNG</b> nên đến phòng cấp cứu để được chăm sóc khẩn cấp/đau ốm.</p> |
| <p><b>Trường hợp cấp cứu</b> – Là khi quý vị có bệnh trạng nghiêm trọng và có nguy cơ bị tổn thương dài hạn hoặc tử vong nếu quý vị không được trợ giúp ngay lập tức. Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ngộ độc.</li> <li>Vết cắt, đứt sâu.</li> <li>Dùng thuốc quá liều.</li> <li>Gãy xương.</li> <li>Tai nạn xe hơi.</li> <li>Bỏng nặng.</li> <li>Vết thương có thể phải khâu.</li> <li>Khó thở.</li> <li>Đau ngực đột ngột (đau tim).</li> <li>Kinh phong (co giật).</li> <li>Xuất huyết rất nặng, nhất là khi quý vị đang mang thai.</li> <li>Có dấu hiệu bị đột quỵ (tê/yếu ở mặt, cánh tay, hoặc chân, khó nhìn thấy bằng một hoặc cả hai mắt).</li> <li>Ý nghĩ tự tử hoặc giết người.</li> </ul> <p>Trong trường hợp cấp cứu, một phòng cấp cứu đủ tiêu chuẩn sẽ cung cấp các dịch vụ đánh giá tình trạng của quý vị. Quý vị cũng sẽ được điều trị y tế để giúp ổn định tình trạng của quý vị. Điều này có thể bao gồm nhập viện nếu cần.</p> | <p><b>Gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Quý vị không cần phải gọi trước cho bác sĩ hoặc Mercy Care.</b></p> <p>Quý vị không cần sự cho phép trước để gọi <b>911</b> hoặc nhận dịch vụ khẩn cấp.</p> <p>Nếu có thể, xin quý vị vui lòng trình thẻ ID Mercy Care của mình và yêu cầu họ gọi cho bác sĩ của quý vị.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Các loại dịch vụ chăm sóc                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Quý vị cần phải làm gì |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Trường hợp nào không phải là trường hợp cấp cứu?</b><br>Một số bệnh trạng thường KHÔNG phải là trường hợp cấp cứu bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cúm, cảm, đau cổ họng, nhức tai.</li> <li>• Nhiễm trùng đường tiết niệu.</li> <li>• Mua thêm thuốc hoặc yêu cầu thuốc theo toa.</li> <li>• Các bệnh trạng mà quý vị đã có trong thời gian dài.</li> <li>• Đau lưng.</li> <li>• Đau nửa đầu.</li> </ul> |                        |

## Dịch vụ chuyên chở (đưa đón)

Mercy Care có thể giúp quý vị đi đến nơi khám sức khỏe do AHCCCS đài thọ nếu cần. **Trước khi** quý vị gọi cho Mercy Care để được giúp đỡ, vui lòng xem người trong gia đình, bạn bè hay hàng xóm có thể đưa quý vị đi được không. Nếu không, gọi ngay cho chúng tôi sau khi quý vị lấy hẹn để chúng tôi có thể thu xếp đưa đón quý vị. Nếu quý vị có thể đi xe buýt, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị vé xe buýt hoặc giấy xe miễn phí cho quý vị.

Nếu quý vị cần xe, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên trước ít nhất ba ngày. **Nếu quý vị gọi trong cùng một ngày, chúng tôi có thể sẽ không sắp xếp để đưa đón quý vị kịp thời, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Quý vị có thể phải lấy hẹn lại.**

Nếu quý vị có nhiều buổi hẹn, hoặc nếu quý vị có hẹn định kỳ, như để lọc thận, quý vị có thể gọi Ban Dịch vụ Hội viên để thu xếp một lần cho tất cả các lần đưa đón quý vị.

Sau buổi hẹn của quý vị, vui lòng gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở để họ đưa quý vị về nhà.

Nếu cuộc hẹn của quý vị bị hủy hoặc thay đổi sang ngày/giờ khác, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên. Quý vị nên hủy chuyển hoặc thay đổi thành thời gian hẹn mới.

## Hướng dẫn cho việc được đưa đón

| Việc cần làm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Việc không được làm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• GỌI cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care ngay khi quý vị làm hẹn.</li> <li>• GỌI cho Mercy Care ít nhất ba giờ trước buổi hẹn mà quý vị đặt trong cùng một ngày để được chăm sóc khẩn cấp.</li> <li>• CHO chúng tôi biết nếu quý vị có nhu cầu đặc biệt, như một chiếc xe lăn hoặc ôxy.</li> <li>• BIẾT chắc chắn là toa thuốc của quý vị đã sẵn sàng để nhận trước khi gọi cho xe chuyên chở.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ĐỪNG đặt xe nếu quý vị không có mặt tại địa điểm đón.</li> <li>• ĐỪNG đến trễ thời gian đón của quý vị.</li> <li>• ĐỪNG quên gọi Mercy Care để hủy chuyển đi nếu quý vị tìm được người khác đưa quý vị đi hoặc nếu quý vị đổi hẹn.</li> <li>• ĐỪNG đợi đến ngày hẹn mới yêu cầu xe.</li> </ul> |

**Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế, hãy gọi số 911.** Dịch vụ chuyên chở cấp cứu **chỉ dùng cho các dịch vụ cấp cứu.**

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi, hãy gọi Đường dây Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi Arizona theo số **1-844-534-4673** hoặc **1-844-534-HOPE** (TTY 711). Nhân viên tại đây có mặt 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Nếu quý vị cần một chuyến xe đến cuộc hẹn của mình, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711).



Các hội viên thuộc Đề mục 19 được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Lưu ý: các hội viên Không thuộc Đề mục 19 chỉ được hỗ trợ đưa đón đến các cuộc hẹn về sức khỏe hành vi.



### **Dịch vụ đưa đón đến các cuộc hẹn sức khỏe hành vi (đưa đón) cho các hội viên có chỉ định SMI**

Quý vị có thể được đưa đi và đón về để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được đài thọ không phải dạng cấp cứu, như các buổi hẹn để lấy thuốc. Quý vị có thể liên hệ với người quản lý hồ sơ hoặc nơi điều trị sức khỏe hành vi của mình để hỏi xem quý vị có được nhận các dịch vụ đưa đón này. Việc sắp xếp phương tiện chuyên chở cho các dịch vụ sức khỏe hành vi phải do nơi điều trị của hội viên thực hiện.

---

## **Dịch vụ điện thoại và điện thoại di động giá rẻ**

Quý vị có thể đăng ký dịch vụ di động cùng với điện thoại di động giá rẻ thông qua Assurance Wireless. Để đăng ký, hãy truy cập <https://mercyar.es/lifeline>. Nếu quý vị không có quyền truy cập internet hoặc nếu quý vị cần trợ giúp điền vào biểu mẫu, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để được hỗ trợ. Có thể liên hệ với Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc số điện thoại miễn phí **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Quý vị sẽ cần chứng minh đủ điều kiện để tham gia chương trình điện thoại Assurance Wireless.

### **Dịch vụ của Assurance Wireless bao gồm:**

- Gọi điện không giới hạn
- Nhắn tin không giới hạn
- 10GB dữ liệu tốc độ cao mỗi tháng
- Quý vị có thể mang theo điện thoại riêng hoặc chọn từ các gói điện thoại giá rẻ của Assurance Wireless

Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) hoặc truy cập [mercyareaz.org](http://mercyareaz.org). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

## **PYX Health**

### **Đăng ký Pyx Health và kết nối để trò chuyện thân thiện hoặc nhận hỗ trợ với các nguồn tài nguyên.**

Không ai nên phải đối mặt với những thử thách trong cuộc sống một mình. Đó là lý do tại sao các hội viên Mercy Care có quyền truy cập vào ứng dụng Pyx Health. Quý vị có thể trò chuyện qua điện thoại với những người hỗ trợ hữu ích về Mercy Care và các nguồn tài nguyên sẵn có cho quý vị. Quý vị cũng có thể trò chuyện với người bạn robot đáng mến, Pyxir, trong ứng dụng 24/7 khi quý vị cần một người bạn để chia sẻ. Đăng ký tại [www.hipyx.com](http://www.hipyx.com) hoặc gọi **1-855-499-4777** nếu quý vị có thắc mắc về chương trình.



## Các dịch vụ được đài thọ

| Tất cả hội viên                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Các dịch vụ bổ sung được đài thọ cho trẻ em (dưới 21 tuổi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Chăm sóc tại bệnh viện.</li> <li>Khám tại văn phòng bác sĩ, bao gồm khám chuyên khoa.</li> <li>Đánh giá và sàng lọc nguy cơ sức khỏe cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên.</li> <li>Xét nghiệm, chụp X-quang và chụp hình y tế</li> <li>Thiết bị và vật tư y tế bền bao gồm các thiết bị giao tiếp tăng cường (AAC).</li> <li>Thuốc trong danh sách các loại thuốc được đài thọ của Mercy Care- các hội viên có Medicare sẽ nhận được thuốc của họ thông qua chương trình Medicare Phần D.</li> <li>Chăm sóc khẩn cấp.</li> <li>Chăm sóc để ổn định quý vị sau một trường hợp khẩn cấp.</li> <li>Các dịch vụ y tế tại nhà (chẳng hạn như điều dưỡng và trợ lý y tế tại nhà) <b>*Đối với hội viên DD, các dịch vụ này cũng có thể cung cấp thông qua Phòng DDD.</b></li> <li>Viện điều dưỡng, khi được sử dụng thay vì phải nhập viện, lên đến 90 ngày một năm.</li> <li>Dịch vụ phục hồi chức năng nội trú, bao gồm trị liệu phục hồi chức năng hoạt động, trị liệu âm ngữ và vật lý trị liệu.</li> <li>Liệu pháp hô hấp.</li> <li>Tiêm chủng định kỳ.</li> <li>Cấy ghép nội tạng và mô được AHCCCS chấp thuận cùng với thuốc theo toa có liên quan (có giới hạn)</li> <li>Lọc máu.</li> <li>Dịch vụ chăm sóc chân (bàn chân và mắt cá chân).</li> <li>Chăm sóc thai sản (trước khi sinh, chuyển dạ, sinh nở và sau sinh).</li> <li>Các nguồn tiếp liệu và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.</li> <li>Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.</li> <li>Dịch vụ chuyên chở cấp cứu cần thiết về mặt y tế.</li> <li>Thực phẩm y tế.</li> <li>Khám mắt khẩn cấp và tròng sau khi giải phẫu đục thủy tinh thể.</li> <li>Chăm sóc khẩn cấp.</li> <li>Chăm sóc giai đoạn cuối đời.</li> <li>Khám sức khỏe và sàng lọc phòng ngừa.</li> <li>Quản lý cho tình trạng không kiểm soát tiêu tiểu được để tránh hoặc ngăn ngừa da bị thương, có giới hạn</li> <li>Vật lý trị liệu cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên tối đa 30 lần thăm khám mỗi năm hợp đồng. <b>*Đối với hội viên DD, DDD cung cấp vật lý trị liệu phục hồi chức năng cho các hội viên dưới 21 tuổi.</b></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Thăm khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị định kỳ sớm (EPSDT) (thăm khám sức khỏe).</li> <li>Xác định, đánh giá và phục hồi chức năng mắt thính lực. <b>*Đối với các hội viên DD từ 21 tuổi trở lên sống trong các Cơ sở Chăm sóc Trung gian (ICF), việc đánh giá thính giác và, nếu được chỉ định, máy trợ thính là một dịch vụ được đài thọ.</b></li> <li>Chăm sóc cá nhân cần thiết về mặt y tế – Bao gồm trợ giúp tắm rửa, đi vệ sinh, mặc quần áo, đi bộ và các hoạt động khác mà hội viên không thể làm vì lý do y tế.</li> <li>Các dịch vụ nha khoa được đài thọ cho hội viên EPSDT (dưới 21 tuổi).</li> <li>Các dịch vụ nha khoa phòng ngừa định kỳ, bao gồm truy tầm bệnh răng miệng, làm sạch răng, thoa fluoride, thoa chất trét mặt răng, giáo dục vệ sinh răng miệng, chụp X-quang, trám răng, nhổ răng và các thủ thuật điều trị và cần thiết về mặt y tế khác.</li> <li>Dịch vụ thị lực thường xuyên và khẩn cấp, bao gồm khám sàng lọc và ống kính và gọng kính theo quy định (bao gồm thay thế và sửa chữa kính mắt).</li> <li>Trị liệu âm ngữ ngoại trú, trị liệu nghề nghiệp và vật lý trị liệu và liệu pháp dinh dưỡng. <b>*Đối với các hội viên DD, nếu điều trị âm ngữ, liệu pháp nghề nghiệp và vật lý trị liệu có tính chất phục hồi thì sẽ được Phòng DDD chi trả.</b></li> <li>Dịch vụ chỉnh nắn xương Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị có thể yêu cầu tối đa 20 lần thăm khám mỗi năm (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9). PCP của quý vị có thể yêu cầu cho phép trước cho các dịch vụ chỉnh hình bổ sung nếu chúng cần thiết về mặt y tế.</li> <li>Gây mê có kiểm soát.</li> <li><b>Dụng cụ trợ giúp thích nghi (chỉ dành cho hội viên DD).</b></li> <li><b>Các dịch vụ cấp tính dành cho hội viên AHCCCS Complete Care (ACC) và DD đã ghi danh CRS.</b></li> </ol> |

| Tất cả hội viên                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Các dịch vụ bổ sung được đài thọ cho trẻ em (dưới 21 tuổi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>28. Cơ sở điều dưỡng giám hộ (SNF) (chỉ dành cho hội viên DD).</p> <p>29. Dịch vụ cảnh báo khẩn cấp (chỉ dành cho hội viên DD).</p> <p>30. Dịch vụ y tế cần thiết theo yêu cầu của bác sĩ (chỉ dành cho hội viên DD).</p> <p>31. Cài đặt DME (chỉ dành cho hội viên DD).</p> <p>32. Dịch vụ nha khoa khẩn cấp lên đến \$1,000 mỗi năm cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên.<br/>*Giới hạn nha khoa này không áp dụng cho các hội viên người Mỹ bản xứ/thổ dân Alaska (AI/AN) khi nhận dịch vụ nha khoa tại Cơ sở Dịch vụ Y tế Ấn Độ hoặc Bộ lạc 638 (IHS/638).</p> <p>33. Các dịch vụ nha khoa toàn diện và phòng ngừa cần thiết về mặt y tế, bao gồm răng giả, lên đến \$1,000 mỗi năm cho các hội viên DD từ 21 tuổi trở lên. *Giới hạn nha khoa này không áp dụng cho các hội viên người Mỹ bản xứ/thổ dân Alaska (AI/AN) khi nhận dịch vụ nha khoa tại Cơ sở Dịch vụ Y tế Ấn Độ hoặc Bộ lạc 638 (IHS/638).</p> <p>34. Liệu pháp nghề nghiệp ngoại trú cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên tối đa 30 lần mỗi năm hợp đồng *Đối với các hội viên DD, liệu pháp nghề nghiệp phục hồi chức năng được DDD cung cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi.</p> <p>35. Liệu pháp âm ngữ ngoại trú cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên (chỉ dành cho hội viên DD) *Đối với các hội viên DD, liệu pháp âm ngữ có tính chất phục hồi được cung cấp bởi DDD.</p> <p>36. Dịch vụ chỉnh nắn xương. Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị có thể yêu cầu tối đa 20 lần thăm khám mỗi năm (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9). PCP của quý vị có thể yêu cầu cho phép trước cho các dịch vụ chỉnh hình bổ sung nếu chúng cần thiết về mặt y tế.</p> | <p>12. Sàng lọc và giám sát phát triển, sàng lọc sức khỏe hành vi và sàng lọc dinh dưỡng.</p> <p>13. Tiêm chủng.</p> <p>14. Sàng lọc thính giác sơ sinh và máy trợ thính cần thiết về mặt y tế.</p> <p>15. Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm (Bảng sàng lọc sơ sinh đốm máu, sàng lọc chì máu, xét nghiệm lao da, xét nghiệm máu định kỳ).</p> <p>16. Giáo dục sức khỏe, tư vấn và tự quản lý bệnh mạn tính.</p> <p>17. Liệu pháp dinh dưỡng khi cần thiết về mặt y tế.</p> <p>18. Ốc tai điện tử khi cần thiết về mặt y tế.</p> <p><b>Các dịch vụ bổ sung dành cho những người hội đủ tiêu chuẩn hưởng Medicare (Qualified Medicare Beneficiaries, QMB)</b></p> <p>1. Dịch vụ chỉnh nắn xương. Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị có thể yêu cầu tối đa 20 lần thăm khám mỗi năm (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9). PCP của quý vị có thể yêu cầu cho phép trước cho các dịch vụ chỉnh hình bổ sung nếu chúng cần thiết về mặt y tế.</p> <p>2. Liệu pháp nghề nghiệp ngoại trú.</p> <p>3. Bất kỳ dịch vụ nào được Medicare chi trả mà AHCCCS không chi trả.</p> |

Các dịch vụ được đài thọ sẽ được cung cấp tại phòng khám y tế, bệnh viện, nhà thuốc và qua dịch vụ khám từ xa. Nhà cung cấp của quý vị sẽ hướng dẫn quý vị nơi nhận dịch vụ.

### Mở rộng quyền lợi âm ngữ trị liệu và cấy ốc tai điện tử cho hội viên từ 21 tuổi trở lên

Bắt đầu từ ngày 1 tháng 10 năm 2025, Mercy Care sẽ đài thọ âm ngữ trị liệu và cấy ốc tai điện tử cho những hội viên từ 21 tuổi trở lên. Trước đây, các dịch vụ này chỉ dành cho trẻ em nhận dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) nhưng hiện đã được đài thọ cho người lớn như sau:

- Âm ngữ Trị liệu – Hiện được đài thọ tại các cơ sở điều trị ngoại trú cho hội viên từ 21 tuổi trở lên
- Cấy Ốc tai điện tử – Dành cho hội viên từ 21 tuổi trở lên sau khi đánh giá y tế cho thấy tính cần thiết về mặt y tế.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng gọi đến Dịch vụ Hội viên của Mercy Care từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Những hội viên được chẩn

đoán mắc Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng có thể gọi đến Ban Dịch vụ Hội viên 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

### **Chủng ngừa cho người lớn cũng được đài thọ tại Sở Y tế Quận**

Hội viên Mercy Care từ 19 tuổi trở lên có thể được chủng ngừa (tiêm chủng hoặc tiêm) từ một nhà cung cấp trong mạng lưới Mercy Care. AHCCCS cũng đài thọ cho các mũi tiêm (tiêm chủng) cần thiết về mặt y tế đối với người từ 19 tuổi trở lên nếu được thực hiện bởi các nhà cung cấp đăng ký AHCCCS tại các Sở Y tế Quận. Những chủng ngừa này được đài thọ ngay cả khi nhà cung cấp đã đăng ký AHCCCS không nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của Mercy Care. Chủng ngừa được đài thọ AHCCCS bao gồm nhưng không giới hạn ở viêm gan A, viêm gan B và sởi. Không yêu cầu sự cho phép trước.

### **Dụng cụ chỉnh hình**

Dụng cụ chỉnh hình hỗ trợ hoặc ghép các khớp hoặc cơ yếu. Dụng cụ chỉnh hình cũng có thể hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị biến dạng. Dụng cụ chỉnh hình dành cho hội viên dưới 21 tuổi được đài thọ khi có toa của bác sĩ chăm sóc chính (PCP), bác sĩ điều trị hoặc nhân viên y tế hành nghề.

### **Dụng cụ chỉnh hình cho hội viên từ 21 tuổi trở lên**

Mercy Care đài thọ các dụng cụ chỉnh hình cho hội viên từ 21 tuổi trở lên khi thỏa mãn tất cả những điều kiện sau:

- Thủ tục chỉnh hình cần thiết về mặt y tế như là phương pháp điều trị ưu tiên dựa theo Quy định của Medicare
- Thủ tục chỉnh hình ít tốn kém hơn so với tất cả các phương pháp điều trị và thủ thuật để điều trị cùng một bệnh trạng
- Thủ tục chỉnh hình do bác sĩ, bác sĩ chăm sóc chính (y tá hành nghề hoặc trợ lý bác sĩ) yêu cầu.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Nhân viên đại diện Ban Dịch vụ Hội viên làm việc từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Việc sửa chữa hoặc điều chỉnh hợp lý các thiết bị đã mua được đài thọ cho tất cả hội viên trên và dưới 21 tuổi. Điều này đúng khi làm cho thiết bị có thể sử dụng được và/hoặc khi chi phí sửa chữa ít hơn cho thuê hoặc mua một thiết bị khác. Mercy Care sẽ thay thế linh kiện nếu quý vị cung cấp tài liệu chứng minh rằng thiết bị không hoạt động hiệu quả.

### **Dịch vụ nhãn khoa**

Bảo hiểm thị lực cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên bao gồm chăm sóc mắt khẩn cấp. Bảo hiểm cũng bao gồm một số dịch vụ thị lực cần thiết về mặt y tế như loại bỏ đục thủy tinh thể. Hội viên bị bệnh tiểu đường nên đi khám võng mạc với bác sĩ nhãn khoa hàng năm. Dịch vụ thị lực định kỳ và cấp cứu được cung cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi. Xem “EPSDT” để biết các lần khám kiểm tra tình trạng sức khỏe dành cho hội viên dưới 21 tuổi.

### **Bảo hiểm kính mắt cho hội viên dưới 21 tuổi**

Các dịch vụ thị lực được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi. Bảo hiểm này bao gồm khám mắt thường xuyên và kiểm tra thị lực, kính mắt theo toa, gọng kính và sửa chữa hoặc thay thế kính mắt bị mất hoặc hỏng.

### **Nếu kính bị mất hoặc vỡ thì sao?**

Không có hạn chế đối với kính mắt thay thế khi chúng cần thiết để điều chỉnh thị lực. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn ở việc mất, vỡ hoặc thay đổi đơn thuốc. Quý vị không cần phải đợi đến kỳ kiểm tra thị lực định kỳ tiếp theo để thay hoặc sửa kính.

\*Đối với các hội viên DD từ 21 tuổi trở lên sống trong các Cơ sở Chăm sóc Trung gian (ICF), các đánh giá về thể chất, thị lực và thính giác sẽ được đài thọ theo yêu cầu. Kính mắt và máy trợ thính là một dịch vụ được đài thọ.

### **Bữa ăn Giao tận Nhà**

Các hội viên DD xuất viện từ cơ sở sức khỏe thể chất hoặc sức khỏe hành vi cấp tính đến nơi cư trú tại nhà (sống với gia đình, nhà riêng, v.v.) sẽ đủ điều kiện nhận các bữa ăn giao tại nhà. Hãy trao đổi với Điều phối viên Hỗ trợ của quý vị để biết thêm thông tin về các bữa ăn được giao tại nhà.

## **Dịch vụ trị liệu cho hội viên DD**

### **Trị liệu chức năng hoạt động (OT)**

- Dưới 21 tuổi: Được đài thọ bởi cả Chương trình Sức khỏe của Phòng và DDD.
  - Chương trình Sức khỏe DDD đài thọ cho các dịch vụ OT phục hồi chức năng. Chương trình Sức khỏe DDD đài thọ các dịch vụ OT phục hồi chức năng cho hội viên được điều trị tại Phòng khám Liên ngành Đa Chuyên khoa (MSIC).
  - DDD bao gồm các dịch vụ OT phục hồi chức năng.
- 21 tuổi trở lên:
  - Các Chương trình Sức khỏe DDD bao gồm cả hai loại dịch vụ trị liệu. Các mục và dịch vụ đó bao gồm:
    - Tối đa 15 lần mỗi năm hợp đồng đối với các dịch vụ OT phục hồi chức năng và;
    - 15 lần mỗi năm hợp đồng đối với các dịch vụ OT phục hồi chức năng.
  - DDD bao gồm các dịch vụ OT phục hồi chức năng.

### **Vật lý trị liệu (PT)**

- Dưới 21 tuổi: Được bao trả bởi cả Chương trình Sức khỏe của Phòng và DDD.
  - Chương trình Sức khỏe DDD đài thọ cho các dịch vụ PT phục hồi chức năng. Chương trình Sức khỏe DDD đài thọ cho các dịch vụ PT phục hồi chức năng được điều trị tại Phòng khám Liên ngành Đa Chuyên khoa (MSIC).
  - DDD bao gồm các dịch vụ PT phục hồi chức năng.
- 21 tuổi trở lên:
  - Các Chương trình Sức khỏe DDD bao gồm cả hai loại dịch vụ trị liệu. Các mục và dịch vụ đó bao gồm:
    - Tối đa 15 lần mỗi năm hợp đồng đối với các dịch vụ PT phục hồi chức năng và;
    - 15 lần mỗi năm hợp đồng đối với các dịch vụ PT phục hồi chức năng.
  - DDD không bao gồm các dịch vụ PT phục hồi chức năng cho hội viên ALTCS trên 21 tuổi.

### **Bệnh lý ngôn ngữ nói (SLP)**

- Dưới 21 tuổi: Được bao trả bởi cả Chương trình Sức khỏe của Phòng và DDD.
  - Chương trình Sức khỏe DDD đài thọ cho các dịch vụ trị liệu SLP phục hồi chức năng. Chương trình Sức khỏe DDD đài thọ cho các dịch vụ SLP phục hồi chức năng được điều trị tại Phòng khám Liên ngành Đa Chuyên khoa (MSIC).
  - DDD bao gồm các dịch vụ SLP phục hồi chức năng.
- 21 tuổi trở lên:
  - Chương trình Sức khỏe DDD đài thọ cho các dịch vụ trị liệu SLP phục hồi chức năng.
  - DDD đài thọ cho các dịch vụ trị liệu SLP phục hồi chức năng.

Các hội viên có thắc mắc có thể liên hệ với Điều phối viên Hỗ trợ hoặc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng DDD theo số **1-844-770-9500**, nhấn phím 1 hoặc Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000**.



### Điều kiện hợp lệ SMI cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi

Các hội viên sau đây đủ điều kiện nhận dịch vụ sức khỏe hành vi của Mercy Care:

- Các cá nhân có chỉ định SMI.
- Các cá nhân nhận dịch vụ xử lý khủng hoảng.
- Các cá nhân nhận dịch vụ được tài trợ và dịch vụ chỉ do nhà nước tài trợ. Bao gồm những người đủ điều kiện nhận Đề mục 19 (Medicaid), Đề mục 21, các hội viên đã đăng ký với DCS CHP và DES/DDD cho các dịch vụ khủng hoảng và cho một số dịch vụ thuộc Trợ cấp Khôi Sức khỏe Tâm thần không được tài trợ bởi Đề mục 19 và Đề mục 21.

Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng (SMI) là một rối loạn tâm thần nghiêm trọng và dai dẳng ở những người từ 18 tuổi trở lên. Tình trạng này có thể ảnh hưởng đến người bệnh đến mức họ không thể sống trong cộng đồng nếu không được điều trị và/hoặc hỗ trợ. Solari Crisis and Human Services, một đơn vị hợp đồng với Mercy Care, sẽ đánh giá và xác định tình trạng SMI khi có giới thiệu hoặc yêu cầu.

Các cá nhân đủ điều kiện nhận dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua AHCCCS sẽ được chỉ định đến một ACC-T/RBHA dựa theo nơi cư trú. Hội viên người Mỹ bản xứ cũng có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ bất cứ bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho Người Mỹ bản xứ nào hoặc cơ sở y tế thuộc sở hữu của bộ lạc và/hoặc do bộ lạc điều hành bất cứ lúc nào.

AHCCCS chỉ định quý vị đến Mercy Care vì quý vị đủ điều kiện và sống trong khu vực dịch vụ của Mercy Care. Quý vị sẽ tiếp tục nhận được các dịch vụ từ Mercy Care – nếu quý vị đủ điều kiện – trừ khi quý vị chuyển đến một khu vực mà Mercy Care không quản lý các dịch vụ.

Những người trưởng thành không đủ điều kiện AHCCCS nhưng có chỉ định SMI sẽ được ghi danh với T/RBHA cho các dịch vụ sức khỏe hành vi.

### Thiết lập ban chăm sóc lâm sàng

Sau khi hội đủ điều kiện tiếp nhận dịch vụ qua Mercy Care, quý vị sẽ lập một “ban” chăm sóc để giúp quý vị xác định nhu cầu về sức khỏe hành vi của mình và nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Chúng tôi gọi những ban này là ban chăm sóc lâm sàng. Cụ thể hơn, chúng tôi gọi họ là Ban Chăm sóc Trẻ em và Gia đình (CFT) hoặc Nhóm Phục hồi dành cho Người lớn (ART). Quý vị có thể chọn một cơ sở chăm sóc sức khỏe hành vi.

Mercy Care cũng có thể chỉ định quý vị đến một cơ sở chăm sóc sức khỏe dựa trên nơi quý vị sinh sống. Cơ sở chăm sóc sức khỏe là nơi quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú chính. Một số cơ sở chăm sóc sức khỏe cũng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất.

Trong buổi hẹn đầu tiên, quý vị sẽ giúp xác định quý vị muốn chọn ai vào ban chăm sóc lâm sàng của mình. Ban này sẽ làm việc với quý vị để đạt các mục tiêu của quý vị. Họ sẽ đánh giá và lập kế hoạch dịch vụ liên tục. Thành viên trong ban sẽ tùy theo các chuyên viên chăm sóc sức khỏe hành vi đang làm việc với quý vị. Họ cũng sẽ làm việc với những người quý vị muốn có trong ban chăm sóc của quý vị.

Ban này có thể bao gồm người thân trong gia đình, người giám hộ, bạn bè, nhà lãnh đạo tôn giáo và những người hỗ trợ khác trong cộng đồng. Thông thường, việc đánh giá được thực hiện trong lần hẹn đầu tiên sẽ không đầy đủ. Quý vị sẽ làm việc với các thành viên trong ban chăm sóc của mình để tiếp tục tiến trình đánh giá đó.

Việc này sẽ cho phép quý vị và ban chăm sóc của quý vị liên tục xem xét mức độ tiến bộ và nhu cầu của quý vị để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất. Kế hoạch điều trị của quý vị, còn được gọi là Kế hoạch Dịch vụ Cá nhân (ISP), nên bao gồm tất cả các dịch vụ quý vị cần, chẳng hạn như nhà ở, dịch vụ hỗ trợ, tư vấn và chuyên chở. Ban cần cập nhật kế hoạch ít nhất một lần mỗi năm, tùy theo nhu cầu của quý vị. Kế hoạch nên được cập nhật sáu tháng một lần nếu quý vị là hội viên của nhóm Điều trị Cộng đồng Quyết đoán (ACT).

### **Ban Chăm sóc Trẻ em và Gia đình**

Ban Chăm sóc Trẻ em và Gia đình (Child and Family Team, CFT) là một nhóm người đã được xác định. Ban này bao gồm, ít nhất, trẻ em, cha mẹ và/hoặc người chăm sóc tại nhà và một đại diện sức khỏe hành vi. Nhóm cũng bao gồm bất kỳ cá nhân nào quan trọng trong cuộc sống của trẻ, được trẻ và gia đình xác định và mời tham gia.

Những người này có thể bao gồm giáo viên, thân nhân khác trong gia đình, bạn bè, những thành phần hỗ trợ gia đình, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, huấn luyện viên, các nhà cung cấp nguồn lực cộng đồng và đại diện của các tổ chức tôn giáo. Ban này cũng có thể bao gồm các đại diện từ các hệ thống dịch vụ khác như Sở Bảo vệ An toàn Trẻ em Arizona (Department of Child Safety, DCS) hoặc Phòng Khuyết tật Phát triển (Division of Developmental Disabilities, DDD).

Số người trong nhóm, phạm vi và mức độ tham gia của những người trong nhóm được xác định bởi mục tiêu đã đặt cho trẻ, các nhu cầu của gia đình trong việc cấp dưỡng cho trẻ và các nguồn hỗ trợ cần thiết để thành lập một kế hoạch cung cấp dịch vụ hiệu quả. Những cá nhân có thể gia nhập nhóm hoặc rời khỏi nhóm, khi cần, để bảo đảm đứa trẻ được chăm sóc tốt nhất.

### **Nhóm Phục hồi dành cho Người lớn**

Nhóm Phục hồi dành cho Người lớn là một nhóm các cá nhân làm việc cùng nhau, những người tích cực tham gia vào việc đánh giá, lập kế hoạch dịch vụ và cung cấp dịch vụ của một người bằng cách tuân theo Chín Nguyên tắc Hướng dẫn về Dịch vụ và Hệ thống Sức khỏe Hành vi Phục hồi dành cho Người lớn.

Ít nhất, nhóm này bao gồm người nhận dịch vụ, người giám hộ (nếu có), người đại diện bảo vệ quyền lợi (nếu được chỉ định) và đại diện sức khỏe hành vi đủ điều kiện. Nhóm này cũng có thể bao gồm người thân trong gia đình của người được ghi danh, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe thể chất, sức khỏe tâm thần hoặc dịch vụ xã hội, đại diện của các cơ quan khác phục vụ cho cá nhân đó, các chuyên viên đại diện cho những lãnh vực liên quan đến nhu cầu của cá nhân đó, hoặc những người khác được người ghi danh xác định.

Quý vị có thể đổi nhóm chăm sóc của quý vị nếu muốn. Quý vị có thể tạo ra một đội ngũ phù hợp nhất với nhu cầu của mình và giúp quý vị đạt được các mục tiêu đã đặt ra.

### **Chia sẻ thông tin của quý vị với gia đình và nhóm của quý vị**

Gia đình và những người thân thiết đóng vai trò quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Những người này thường có những thông tin quan trọng cần chia sẻ với các chuyên viên chăm sóc sức khỏe. Nhóm điều trị nên khuyến khích bạn bè và thân nhân đóng góp ý kiến. Các bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ nên tham khảo ý kiến với người thân bất cứ khi nào có thể được.

Trong hầu hết các trường hợp, các nhà cung cấp dịch vụ cần sự cho phép của quý vị hoặc người giám hộ của quý vị để chia sẻ thông tin về sức khỏe của quý vị. Đây là một số thông tin quan trọng về việc giữ kín thông tin chăm sóc sức khỏe:

- Luật về quyền riêng tư của liên bang bắt buộc những người nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất hoặc tâm thần phải ký Giấy Cho phép tiết lộ thông tin (ROI). Biểu mẫu này cho phép nhà cung cấp của quý vị tham khảo ý kiến và chia sẻ thông tin với một số người trong nhóm điều trị của quý vị. Luật này

tên là Đạo luật Trách nhiệm giải trình và khả năng chuyển đổi bảo hiểm sức khỏe (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).

- Bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ cần có giấy ROI kèm chữ ký mới được phép tiết lộ, chia sẻ thông tin về sức khỏe.
- Các nhà cung cấp dịch vụ nội trú và ngoại trú trong hệ thống sức khỏe hành vi có sẵn các biểu mẫu ROI để hội viên của họ hoặc người giám hộ của các hội viên ký. Mercy Care cũng có giấy cho quý vị ký để cho phép chúng tôi nói chuyện về tình trạng sức khỏe của quý vị với bạn bè hoặc gia đình của quý vị. Quý vị có thể biết thêm thông tin bằng cách gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY: 711).
- Nếu quý vị muốn nhóm điều trị chia sẻ thông tin về tình trạng sức khỏe của quý vị với bạn bè hoặc gia đình của quý vị, quý vị phải ký một giấy ROI cho mỗi bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ đang chăm sóc cho quý vị.

### **Chỉ định một người đại diện hoặc người bệnh vực quyền lợi cho mình**

Bệnh vực cho quyền lợi của quý vị có thể mất nhiều công sức. Đôi khi quý vị cần có một người bên cạnh để ủng hộ quan điểm của quý vị. Nếu quý vị có chỉ định SMI, quý vị có quyền có một đại diện được chỉ định giúp bảo vệ quyền của quý vị và nói lên nhu cầu dịch vụ của quý vị.

### **Ai là người đại diện hoặc người bệnh vực quyền lợi được chỉ định?**

Người đại diện được chỉ định có thể là cha mẹ, người giám hộ, bạn bè, người bệnh vực quyền lợi cùng lứa, thân nhân, người bệnh vực nhân quyền, ủy viên thuộc Ủy ban Nhân quyền và người bệnh vực quyền lợi từ văn phòng hệ thống Bảo vệ và Bệnh vực Quyền lợi của Tiểu bang hoặc bất cứ người nào có thể giúp quý vị bảo vệ quyền của mình và yêu cầu các dịch vụ mà quý vị cần.

### **Khi nào một người đại diện được chỉ định có thể trợ giúp tôi?**

- Quý vị có quyền chỉ định người đại diện để giúp bảo vệ quyền của quý vị và yêu cầu các dịch vụ mà quý vị cần trong bất cứ cuộc họp nào về Kế hoạch cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Kế hoạch điều trị nội trú và Kế hoạch xuất viện. Người đại diện được quý vị chỉ định cũng phải được nhận thư thông báo về ngày giờ và địa điểm của những buổi họp về Kế hoạch cung cấp dịch vụ và Kế hoạch điều trị nội trú và xuất viện. Người đại diện được quý vị chỉ định phải được mời tham dự những buổi họp về Kế hoạch điều trị nội trú và xuất viện.
- Quý vị có quyền yêu cầu người đại diện được chỉ định giúp quý vị nộp đơn kháng cáo đối với những quyết định ảnh hưởng đến sự điều trị của quý vị, Kế hoạch cung cấp dịch vụ hoặc Kế hoạch điều trị nội trú và xuất viện của quý vị. Quý vị cũng có quyền gửi người đại diện được quý vị chỉ định đến dự buổi họp không chính thức hoặc phiên điều trần hành chính với quý vị để giúp bảo vệ quyền của quý vị và yêu cầu các dịch vụ mà quý vị cần thay cho quý vị.
- Quý vị có quyền nhờ một đại diện được chỉ định giúp quý vị nộp đơn khiếu nại của hội viên. Người đại diện được quý vị chỉ định cũng có thể đến cuộc họp với nhân viên điều tra, dự buổi họp không chính thức hoặc phiên điều trần hành chính với quý vị để giúp bảo vệ quyền của quý vị và yêu cầu các dịch vụ mà quý vị cần thay cho quý vị.

### **Tôi chỉ định người đại diện như thế nào?**

- Nếu quý vị có thắc mắc về các đại diện được chỉ định hoặc nếu quý vị muốn chỉ định một đại diện, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi cho Văn phòng Nhân quyền AHCCCS theo số **1-800-421-2124**. Những người khiếm thính hoặc lạng tai có thể gọi đến Dịch vụ Tiếp âm Arizona theo số **711** hoặc **1-800-367-8939** để được trợ giúp liên hệ với AHCCCS.

## **“Phương pháp hay nhất” trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi**

Cả AHCCCS và Mercy Care đều tạo ra và hỗ trợ “phương pháp hay nhất” trong chăm sóc sức khỏe hành vi. Các phương pháp hay nhất là cách cung cấp dịch vụ cho quý vị đã được chứng minh là hữu ích cho các hội viên thông qua nghiên cứu và đánh giá. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về các phương pháp hay nhất này bằng cách truy cập trang web AHCCCS và Mercy Care.

Quý vị có thể tìm thấy các liên kết đến Công cụ Thực hành Sức khỏe Hành vi trực tuyến tại

**<https://www.azahcccs.gov/shared/MedicalPolicyManual/> trong Cẩm nang Chính sách Y tế AHCCCS theo Chương 500.**

Trang web của Mercy Care cũng bao gồm các hướng dẫn lâm sàng để điều trị cho trẻ em và người lớn tại **[mercycaresaz.org](http://mercycaresaz.org).**

Nếu quý vị muốn nhận thông tin này qua thư, quý vị có thể liên lạc với Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1 800-564-5465** (TTY 711). Những quy tắc thực hành tốt nhất thay đổi theo thời gian. Quý vị có thể tham khảo các trang web của AHCCCS và Mercy Care để cập nhật thông tin mới hoặc liên hệ với Mercy Care để biết thêm thông tin.

## **Cách nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Đồng ý cho phép điều trị**

Quý vị có quyền chấp nhận hoặc từ chối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được đề nghị cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị muốn nhận những dịch vụ sức khỏe tâm thần đã được đề nghị, quý vị hoặc người giám hộ hợp pháp của quý vị phải ký giấy "Đồng ý cho phép điều trị". Giấy này cho phép quý vị, hoặc cho phép người giám hộ hợp pháp của quý vị, đồng ý để cho quý vị được tiếp nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi. Khi quý vị ký vào mẫu "Đồng ý điều trị", quý vị cũng cho phép AHCCCS tiếp nhận hồ sơ của mình.

Để cung cấp cho quý vị một số dịch vụ nào đó, bác sĩ của quý vị cần sự cho phép của quý vị. Bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu quý vị ký giấy chấp thuận hoặc cho phép bằng lời khi quý vị muốn tiếp nhận một dịch vụ nào đó. Bác sĩ của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về dịch vụ để quý vị có thể quyết định xem mình có muốn nhận dịch vụ đó hay không.

Việc này gọi là đồng ý với sự hiểu biết thấu suốt. Đồng ý với sự hiểu biết thấu suốt có nghĩa là cho bệnh nhân biết về một phương pháp điều trị, thủ thuật giải phẫu, thuốc hướng thần hoặc thủ tục chẩn đoán được đề xuất; những phương pháp điều trị thay thế cho việc giải phẫu, thuốc hướng thần hoặc thủ thuật chẩn đoán đó; các rủi ro đi kèm và biến chứng có thể xảy ra, và việc lấy sự chấp thuận cho phương pháp điều trị, thủ thuật giải phẫu, thuốc hướng thần hoặc thủ tục chẩn đoán được đề xuất đó từ bệnh nhân hoặc đại diện của bệnh nhân.

Một thí dụ là khi bác sĩ của quý vị cho toa cho một loại thuốc. Bác sĩ sẽ cho quý vị biết về lợi ích và rủi ro khi dùng loại thuốc đó và các phương pháp điều trị khác. Bác sĩ của quý vị sẽ yêu cầu quý vị ký giấy chấp thuận hoặc cho phép bằng lời nếu quý vị muốn dùng loại thuốc đó. Vui lòng cho bác sĩ của quý vị biết nếu quý vị có thắc mắc hoặc không hiểu thông tin mà bác sĩ đã cung cấp cho quý vị. Quý vị có quyền thu hồi sự đồng ý của mình bất cứ lúc nào. Bác sĩ của quý vị sẽ giải thích cho quý vị biết điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị thu hồi sự đồng ý của mình.

## **Các dịch vụ sức khỏe hành vi có sẵn cho hội viên có chỉ định SMI**

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi giúp con người suy nghĩ, cảm nhận và hành động một cách lành mạnh. Có những dịch vụ dành cho các vấn đề về sức khỏe tâm thần và có những dịch vụ dành cho vấn đề sử dụng chất gây nghiện. Quý vị có thể được cấp dịch vụ dựa trên ba điều:

- Nhu cầu của quý vị
- Mức đài thọ của bảo hiểm của quý vị

- Sự chấp thuận từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, nếu cần

Quý vị quyết định với nhà cung cấp hoặc nhóm lâm sàng những dịch vụ mà quý vị cần. Nhà cung cấp hoặc nhóm lâm sàng của quý vị có thể yêu cầu Mercy Care chấp thuận một dịch vụ cho quý vị, nhưng Mercy Care có thể từ chối yêu cầu phê duyệt. Nếu Mercy Care từ chối yêu cầu dịch vụ, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn kháng cáo, hãy xem phần “Khiếu nại và kháng nghị.”

Quý vị và bác sĩ, hay nhà cung cấp dịch vụ, của quý vị có thể không đồng ý về các dịch vụ mà quý vị cần. Nếu quý vị cảm thấy mình cần một dịch vụ nhưng nhà cung cấp không đồng ý, quý vị có thể liên lạc với Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Bảng dưới đây liệt kê các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được cung cấp và những giới hạn các dịch vụ này có thể có. Mercy Care chỉ phải trả tiền cho các dịch vụ sức khỏe hành vi có sẵn được liệt kê.

#### Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể được cung cấp\*

| DỊCH VỤ                                                                                             |                                                    | CHĂM SÓC TRẺ EM VÀ NGƯỜI LỚN THEO ĐỀ MỤC 19/21 | NHỮNG NGƯỜI KHÔNG CÓ ĐỀ MỤC 19/21 KÈM CHỈ ĐỊNH SMI |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>CÁC DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ</b>                                                                         |                                                    |                                                |                                                    |
| Tư vấn và trị liệu sức khỏe hành vi                                                                 | Cá nhân                                            | Có cung cấp                                    | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**      |
|                                                                                                     | Nhóm                                               | Có cung cấp                                    | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**      |
|                                                                                                     | Gia đình                                           | Có cung cấp                                    | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**      |
| Khám truy tầm về sức khỏe hành vi, giám định tình trạng sức khỏe tâm thần và xét nghiệm chuyên khoa | Truy tầm về sức khỏe tâm thần                      | Có cung cấp                                    | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**      |
|                                                                                                     | Sức khỏe tâm thần gần nhất của quý vị              | Có cung cấp                                    | Có cung cấp                                        |
|                                                                                                     | Xét nghiệm chuyên khoa                             | Có cung cấp                                    | Không có sẵn                                       |
| Chuyên môn khác                                                                                     | Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần (Chữa bệnh truyền thống) | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**  | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**      |
|                                                                                                     | Nhĩ châm                                           | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**  | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**      |
| <b>CÁC DỊCH VỤ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG</b>                                                               |                                                    |                                                |                                                    |
| Đào tạo và phát triển kỹ năng                                                                       | Cá nhân                                            | Có cung cấp                                    | Có cung cấp                                        |
|                                                                                                     | Nhóm                                               | Có cung cấp                                    | Có cung cấp                                        |
|                                                                                                     | Mở rộng                                            | Có cung cấp                                    | Có cung cấp                                        |
| Phục hồi chức năng nhận thức                                                                        |                                                    | Có cung cấp                                    | Có cung cấp                                        |
| Giáo dục quảng bá/phòng ngừa sức khỏe tâm thần                                                      |                                                    | Có cung cấp                                    | Có cung cấp                                        |

|                                                                                              |                                     |                                                       |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Các dịch vụ giáo dục tâm lý và hỗ trợ liên tục để giữ việc làm                               | Các dịch vụ giáo dục tâm lý         | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
|                                                                                              | Hỗ trợ liên tục để giữ việc làm     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| <b>CÁC DỊCH VỤ Y TẾ</b>                                                                      |                                     |                                                       |                                                             |
| Dịch vụ chỉnh nắn xương Tối đa 20 lần mỗi năm chương trình.                                  |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Dịch vụ thuốc ***                                                                            |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Xét nghiệm, chụp X-quang và chụp hình y tế                                                   |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Quản lý y tế                                                                                 |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Liệu pháp sốc điện<br>**không phải là quyền lợi được đòi hỏi cho hội viên DD                 |                                     | Có cung cấp                                           | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**               |
| <b>DỊCH VỤ</b>                                                                               |                                     | <b>CHĂM SÓC TRẺ EM VÀ NGƯỜI LỚN THEO ĐỀ MỤC 19/21</b> | <b>NHỮNG NGƯỜI KHÔNG CÓ ĐỀ MỤC 19/21 KÈM CHỈ ĐỊNH SMI</b>   |
| <b>CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ</b>                                                                    |                                     |                                                       |                                                             |
| Quản lý trường hợp                                                                           |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp <sup>++</sup>                                   |
| Chăm sóc cá nhân                                                                             |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Huấn luyện chăm sóc tại nhà (gia đình)                                                       |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Dịch vụ tự lực/tương trợ                                                                     |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Huấn luyện cách chăm sóc tại nhà cho thân chủ (Home Care Training to Home Care Client, HCTC) |                                     | Có cung cấp                                           | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có**               |
| Dịch vụ tạm chăm sóc thể <sup>†</sup>                                                        |                                     | Có cung cấp <sup>†</sup>                              | Có cung cấp <sup>†</sup>                                    |
| Hỗ trợ nhà ở                                                                                 |                                     | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ có sẵn**          | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ có sẵn**                |
| Dịch vụ hỗ trợ nhà ở vĩnh viễn                                                               |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Dịch vụ Ngôn ngữ Ký hiệu hoặc Thông dịch                                                     |                                     | Được cung cấp miễn phí cho hội viên                   | Được cung cấp miễn phí cho hội viên                         |
| Vận chuyển                                                                                   | Trường hợp cấp cứu                  | Có cung cấp                                           | Giới hạn trong chuyên chở liên quan đến dịch vụ khủng hoảng |
|                                                                                              | Trường hợp không thuộc dạng cấp cứu | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| <b>DỊCH VỤ CAN THIỆP TRONG CƠN KHỦNG HOẢNG</b>                                               |                                     |                                                       |                                                             |
| Can thiệp trong cơn khủng hoảng – ban phục vụ di động                                        |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Can thiệp trong cơn khủng hoảng – qua điện thoại                                             |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |
| Các dịch vụ điều trị khủng hoảng – ổn định                                                   |                                     | Có cung cấp                                           | Có cung cấp                                                 |

| <b>DỊCH VỤ CHĂM SÓC NỘI TRÚ</b>                            |                                          |                                               |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Chăm sóc Nội trú                                           | Có cung cấp                              | Có cung cấp nhưng giới hạn†††                 |
| Cơ sở cư trú chăm sóc sức khỏe hành vi                     | Có cung cấp                              | Có cung cấp nhưng giới hạn†††                 |
| <b>DỊCH VỤ CHĂM SÓC LƯU TRÚ</b>                            |                                          |                                               |
| Cơ sở chăm sóc sức khỏe hành vi lưu trú                    | Có cung cấp                              | Có cung cấp nhưng giới hạn†††                 |
| Chi phí ăn ở                                               | Không có sẵn với tài trợ Đề mục 19/21 ** | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có   |
| <b>CÁC CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI BAN NGÀY</b> |                                          |                                               |
| Chương trình được giám sát ban ngày                        | Có cung cấp                              | Có cung cấp                                   |
| Chương trình trị liệu ban ngày                             | Có cung cấp                              | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có** |
| Chương trình chăm sóc y tế ban ngày                        | Có cung cấp                              | Được cung cấp theo ngân quỹ tài trợ hiện có** |

Giới hạn:

\* Để biết các dịch vụ hiện có nhờ các khoản trợ cấp tổng hợp của liên bang, vui lòng xem mục Thành phần dân số đặc biệt.

\*\* Các dịch vụ không được cung cấp qua ngân quỹ của Đề mục 19/21, nhưng có thể được cung cấp dựa trên quỹ tài trợ đang có và khi quỹ chung được chấp thuận để dùng.

\*\*\* Xem danh sách thuốc Mercy Care dành cho các hội viên có chỉ định SMI để biết thêm thông tin về các loại thuốc được đài thọ.

† Tạm chăm sóc thể – Dịch vụ tạm chăm sóc thể được cung cấp để những người chăm sóc bệnh nhân được nghỉ ngơi và có thời gian riêng cho bản thân. Nhu cầu của hội viên là căn bản xác định số giờ mà dịch vụ tạm chăm sóc thể được cung cấp. Số giờ tối đa có sẵn là 600 giờ trong khoảng thời gian 12 tháng. Thời gian 12 tháng sẽ bắt đầu từ ngày 1 tháng 10 đến hết ngày 30 tháng 9 của năm tiếp theo.

†† Một người có thể được chỉ định có nhân viên quản lý hồ sơ, căn cứ theo nhu cầu của người đó.

††† Bảo hiểm được giới hạn trong các dịch vụ quan sát/ổn định khủng hoảng 23 giờ, bao gồm cả các dịch vụ cai nghiện. Có thể đài thọ cho dịch vụ chăm sóc ổn định trong tình trạng khủng hoảng thêm đến tối đa 72 giờ nếu ngân quỹ cho phép và/hoặc tiêu chí cần thiết về mặt y tế.

## Các dịch vụ không được đòi hỏi

| Tất cả hội viên                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Các dịch vụ khác không được đòi hỏi cho người lớn (từ 21 tuổi trở lên). Những dịch vụ này được cung cấp cho các hội viên Mercy Care Advantage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các dịch vụ từ bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ KHÔNG ký hợp đồng với Mercy Care (trừ khi được chấp thuận trước bởi chương trình Mercy Care)</li> <li>2. Dịch vụ hoặc mặt hàng mỹ phẩm.</li> <li>3. Các vật dụng chăm sóc cá nhân như lược, dao cạo râu, xà phòng, v.v.</li> <li>4. Bất kỳ dịch vụ nào cần có sự cho phép trước mà không được cho phép để nhận dịch vụ.</li> <li>5. Các dịch vụ hoặc vật dụng được cấp miễn phí, hoặc thường không được tính phí.</li> <li>6. Dịch vụ của các y tá phụ trách chăm sóc đặc biệt, trừ khi cần thiết về mặt y tế và được cho phép trước.</li> <li>7. Vật lý trị liệu không cần thiết về mặt y tế</li> <li>8. Thủ thuật cắt bao quy đầu thông thường.</li> <li>9. Các dịch vụ được xác định có tính cách thử nghiệm bởi giám đốc y tế của Mercy Care.</li> <li>10. Phá thai và tư vấn phá thai, trừ khi cần thiết về mặt y tế, như mang thai là kết quả của sự hãm hiếp hay loạn luân hoặc nếu bệnh trạng liên quan đến việc mang thai gây nguy hiểm cho sức khỏe của người mẹ.</li> <li>11. Các dịch vụ y tế nếu quý vị đang ở tù hay trong một cơ sở điều trị bệnh lao.</li> <li>12. Cấy ghép nội tạng mang tính thử nghiệm, trừ khi đã được chấp thuận bởi AHCCCS.</li> <li>13. Thủ tục khẳng định giới tính và đảo ngược triệt sản tự nguyện.</li> <li>14. Dược phẩm và vật dụng tiếp liệu không có toa.</li> <li>15. Điều trị để chỉnh thẳng răng, trừ khi cần thiết về mặt y tế và được chấp thuận bởi Mercy Care.</li> <li>16. Các thuốc theo toa không nằm trong danh sách thuốc được đòi hỏi của chúng tôi, trừ khi đã được chấp thuận bởi Mercy Care.</li> <li>17. Khám sức khỏe tổng quát nhằm mục đích xác nhận tư cách hội đủ tiêu chuẩn để làm việc hoặc cho các hoạt động thể thao.</li> <li>18. Cần sa y tế.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Máy trợ thính</li> <li>2. Khám mắt định kỳ cho ống kính hoặc kính kê toa</li> <li>3. Dịch vụ nha khoa định kỳ</li> <li>4. Âm ngữ ngoại trú (chỉ ACC)</li> </ol> <p><b>*Giới hạn này không áp dụng cho các hội viên DD cư trú tại Cơ sở Chăm sóc Trung gian (ICF).</b></p> <p><b>Để biết thêm thông tin về Mercy Care Advantage, hãy liên hệ với Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care Advantage theo số 602-586-1730 hoặc 1-877-436-5288, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần (TTY 711). Các hội viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.</b></p> |

## Dịch vụ và điều trị thử nghiệm

Mercy Care và AHCCCS cùng hợp tác để xem xét các quy trình và dịch vụ y tế mới để bảo đảm quý vị được an toàn, cập nhật, chăm sóc y tế có chất lượng cao. Một nhóm bác sĩ đánh giá các phương pháp chăm sóc sức khỏe mới để quyết định xem những phương pháp này có nên trở thành dịch vụ được đài thọ hay không. **Các dịch vụ và điều trị thử nghiệm đang được nghiên cứu và nghiên cứu không phải là các dịch vụ được đài thọ.**

Để quyết định xem công nghệ mới nào sẽ là một dịch vụ được đài thọ, Mercy Care và AHCCCS:

- Nghiên cứu mục đích của từng công nghệ.
- Duyệt lại tài liệu y khoa.
- Xác định tác động của một công nghệ mới.
- Thực hiện hướng dẫn về cách thức và thời điểm sử dụng công nghệ.

## Dịch vụ bị giới hạn và loại trừ

Các dịch vụ sau đây **không được đài thọ cho người lớn từ 21 tuổi trở lên hoặc được đài thọ nhưng có những hạn chế.** (Nếu quý vị là một Người hưởng quyền lợi Medicare Đủ tiêu chuẩn, chúng tôi sẽ tiếp tục trả tiền khấu trừ và đồng bảo hiểm của Medicare cho các dịch vụ này.)

| QUYỀN LỢI/DỊCH VỤ                             | MÔ TẢ VỀ DỊCH VỤ                                                                                               | CÁC DỊCH VỤ BỊ GIỚI HẠN VÀ LOẠI TRỪ                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Máy trợ thính được gắn vào xương              | Một máy trợ thính được đặt vào xương gần tai của một người bằng cách giải phẫu. Máy này là để truyền âm thanh. | AHCCCS sẽ không thanh toán cho Máy trợ thính được gắn vào xương (BAHA). Các vật dụng tiếp liệu, việc bảo trì thiết bị (giữ gìn máy trợ thính) và sửa chữa bất kỳ bộ phận nào sẽ được trả tiền. |
| Cấy ghép ốc tai                               | Một thiết bị nhỏ được phẫu thuật để đưa vào tai của một người nhằm giúp họ nghe tốt hơn.                       | AHCCCS sẽ không trả tiền cho các ca cấy ghép ốc tai. Các vật dụng tiếp liệu, việc bảo trì thiết bị (chăm sóc bộ phận cấy ghép) và sửa chữa bất kỳ bộ phận nào sẽ được trả tiền.                |
| Bộ vi xử lý chi dưới điều khiển khớp/chân giả | Một thiết bị thay thế một phần bị thiếu của cơ thể và sử dụng máy tính để giúp di chuyển khớp.                 | AHCCCS sẽ không trả tiền cho chân giả (chân, đầu gối, bàn chân) có chứa bộ vi xử lý (chip máy tính) để điều khiển khớp.                                                                        |

| QUYỀN LỢI/DỊCH VỤ                             | MÔ TẢ VỀ DỊCH VỤ                                                                                                                | CÁC DỊCH VỤ BỊ GIỚI HẠN VÀ LOẠI TRỪ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Các dịch vụ nha khoa khẩn cấp                 | Điều trị cấp cứu chứng đau, nhiễm trùng, sưng và/hoặc chấn thương.                                                              | Đối với các hội viên từ 21 tuổi trở lên, dịch vụ nha khoa khẩn cấp được đài thọ lên đến \$1,000 mỗi năm chương trình sức khỏe (từ ngày 01 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9). Chăm sóc và nhổ răng khẩn cấp cần thiết về mặt y tế được đài thọ cho những người từ 21 tuổi trở lên đáp ứng các tiêu chí cho trường hợp cấp cứu nha khoa. Cấp cứu nha khoa là một rối loạn cấp tính về sức khỏe răng miệng dẫn đến đau dữ dội và/hoặc nhiễm trùng do bệnh lý hoặc chấn thương. Các dịch vụ nha khoa cấp cứu không yêu cầu sự cho phép trước. Có các ngoại lệ đối với những hạn chế dịch vụ này; một số dịch vụ trước khi cấy ghép, nhổ răng dự phòng để chuẩn bị xạ trị ung thư hàm, cổ hoặc đầu, cũng như làm sạch cho các hội viên đang ở trong bệnh viện nội trú và đặt trên máy thở cũng được đài thọ. (Các dịch vụ nha khoa toàn diện và phòng ngừa được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi.) |
| Trường hợp cấp cứu dịch vụ nha khoa tiếp theo | Điều trị cấp cứu chứng đau, nhiễm trùng, sưng và/hoặc chấn thương.                                                              | <i>*Giới hạn nha khoa này không áp dụng cho hội viên người Mỹ bản xứ/thổ dân Alaska (AI/AN) khi nhận dịch vụ nha khoa tại Cơ sở Dịch vụ Y tế Ấn Độ hoặc Bộ lạc 638 (IHS/638) và không áp dụng cho hội viên DD cư trú tại Cơ sở Chăm sóc Trung gian (ICF).</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Cấy ghép                                      | Cấy ghép là khi một cơ quan nội tạng hoặc tế bào máu được truyền từ người này sang người khác.                                  | Sự chấp thuận dựa trên nhu cầu y tế và nếu việc cấy ghép có nằm trong danh sách “được đài thọ” hay không. Chỉ có các thủ tục cấy ghép được AHCCCS liệt kê là được đài thọ mới được chi trả.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tóm tắt tiểu không tự chủ                     | Tóm tắt tiểu không tự chủ, bao gồm kéo lên và miếng đệm không tự chủ để điều trị một tình trạng y tế.                           | Nguồn cung cấp không tự chủ có sẵn dựa trên nhu cầu y tế. Hội viên từ 3- 20 tuổi có thể nhận tối đa 240 tấm mỗi tháng. Các hội viên từ 21 tuổi trở lên có thể nhận được tối đa 180 bản tóm tắt mỗi tháng.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Trị liệu vật lý                               | Các bài tập mà chuyên gia vật lý trị liệu cung cấp hoặc hướng dẫn để giúp quý vị khỏe hơn hoặc giúp cải thiện khả năng cử động. | Khám sức khỏe ngoại trú được giới hạn đến 15 giờ phục hồi chức năng/15 lần phục hồi cho tổng số 30 lần khám để tiếp tục chăm sóc cho một chẩn đoán trong một năm hợp đồng (từ ngày 01 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9).<br><br>Đối với hội viên hội đủ tiêu chuẩn, chương trình bảo hiểm sức khỏe có trách nhiệm thanh toán chi phí chia sẻ của Medicare cho 15 giờ phục hồi chức năng/15 lần phục hồi chức năng cho tổng số 30 lần khám để tiếp tục chăm sóc một lần chẩn đoán trong một năm hợp đồng (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| QUYỀN LỢI/DỊCH VỤ  | MÔ TẢ VỀ DỊCH VỤ                                                                                                              | CÁC DỊCH VỤ BỊ GIỚI HẠN VÀ LOẠI TRỪ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trị liệu hoạt động | Các bài tập được dạy hoặc cung cấp bởi nhà trị liệu có chuyên môn để làm cho quý vị mạnh mẽ hơn hoặc giúp cải thiện vận động. | <p>Khám sức khỏe ngoại trú được giới hạn đến 15 giờ phục hồi chức năng/15 lần phục hồi cho tổng số 30 lần khám để tiếp tục chăm sóc cho một chẩn đoán trong một năm hợp đồng (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9).</p> <p>Đối với hội viên hội đủ tiêu chuẩn, chương trình bảo hiểm sức khỏe có trách nhiệm thanh toán chi phí chia sẻ của Medicare cho 15 giờ phục hồi chức năng/15 lần phục hồi chức năng cho tổng số 30 lần khám để tiếp tục chăm sóc một lần chẩn đoán trong một năm hợp đồng (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9).</p> |

## Tiếp cận các dịch vụ đài thọ được tài trợ

Những cá nhân không đủ điều kiện nhận AHCCCS có thể đủ điều kiện để được điều trị và dịch vụ thông qua các khoản trợ cấp. Các khoản tài trợ tài trợ cho những dịch vụ bao gồm Tài trợ Nhóm Sử dụng Chất gây nghiện (SUBG) và Tài trợ Khối Sức khỏe Tâm thần (MHBG).

### Tài trợ khối sử dụng chất (SUBG):

Quỹ tài trợ khối SUBG được sử dụng cho các dịch vụ hỗ trợ điều trị và phục hồi lâu dài cho những người sau, theo thứ tự ưu tiên:

- Phụ nữ mang thai và thanh thiếu niên tiêm chích ma túy
- Phụ nữ mang thai và thanh thiếu niên sử dụng ma túy hoặc rượu
- Những người khác tiêm chích ma túy
- Phụ nữ và thanh thiếu niên sử dụng ma túy hoặc rượu, bao gồm cả phụ nữ đang cố gắng giành lại quyền nuôi con
- Tài trợ có sẵn cho bất kỳ người nào khác sử dụng ma túy hoặc rượu

### Tài trợ Khối Sức khỏe Tâm thần (MHBG):

MHBG cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi được đài thọ cho các hội viên:

- Người lớn (18+) có ký hiệu SMI
- Trẻ em (17 tuổi trở xuống) được nhận dạng Rối loạn Cảm xúc Nghiêm trọng (SED)
- Những người trải qua giai đoạn đầu tiên của rối loạn tâm thần (FEP)

### Các dịch vụ sức khỏe hành vi không thuộc Đề mục 19/21 được đài thọ có thể bao gồm:

- Dịch vụ Nhĩ châm
- Tư vấn và Trị liệu Sức khỏe Hành vi
- Giáo dục quảng bá, phòng ngừa và giáo dục sức khỏe tâm thần
- Quản lý trường hợp
- Dịch vụ giữ trẻ (còn được gọi là dịch vụ trông trẻ)
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Đào tạo kỹ năng sống
- Thuốc điều trị rối loạn sử dụng opioid (MOUD)
- Dịch vụ đào tạo và hỗ trợ thuốc men
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần, phòng và hội đồng quản trị
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần (dịch vụ chữa bệnh truyền thống)
- Sử dụng ngoại trú và sử dụng chất tại khu dân cư hoặc điều trị sử dụng opioid
- Dịch vụ tự lực và tương trợ
- Hỗ trợ nhà ở

Các hội viên sẽ không bị tính phí đồng thanh toán cho việc điều trị hoặc các dịch vụ hỗ trợ được tài trợ bởi các chương trình MHBG, SUBG và Tài trợ Tùy ý. Phí quy mô trượt được thiết lập liên quan đến phòng và hội đồng quản trị không cấu thành khoản đồng thanh toán.

Để biết thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ này, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Quý vị cũng có thể truy cập [mercycareaz.org/wellness](https://mercycareaz.org/wellness) để tìm hiểu về các chương trình cung cấp dịch vụ theo những khoản tài trợ này.

---

## Dịch vụ không thuộc Đề mục 19/21 và cách tiếp cận

---

Mercy Care đài thọ cho các dịch vụ do Medicaid chi trả. Chúng được gọi là các dịch vụ Đề mục 19/21. Có một số dịch vụ có sẵn cho các hội viên Mercy Care ngay cả khi họ không đủ điều kiện nhận Medicaid. Chúng được gọi là dịch vụ không thuộc Đề mục 19/21. Các dịch vụ không thuộc Đề mục 19/21 được chi trả bởi cả nguồn tài trợ của tiểu bang, liên bang và trợ cấp. Những dịch vụ bổ sung này có thể giúp quý vị bảo đảm sức khỏe và an toàn. Nội dung này gồm có:

- **Các dịch vụ sức khỏe hành vi**, chẳng hạn như:
  - Nhĩ châm (còn gọi là châm cứu tai)
  - Quản lý trường hợp
  - Tư vấn và điều trị
  - Dịch vụ xử lý khủng hoảng (tối đa 72 giờ)
  - Dịch vụ thuốc
  - Điều trị nội trú
  - Dịch vụ chữa bệnh truyền thống
- **Dịch vụ hỗ trợ nhà ở** giúp các hội viên tìm và duy trì chỗ ở trong cộng đồng
- **Phòng và hội đồng quản trị sức khỏe tâm thần**, có thể bao gồm:
  - Chỗ ở và bữa ăn trong một cơ sở dân cư
  - Giặt ủi và dọn dẹp cá nhân (dọn phòng)
  - Giữ giường của quý vị nếu quý vị rời đi trong một thời gian ngắn (ngày giữ giường/cho phép về nhà tạm thời) trong các Cơ sở Dân cư Sức khỏe Hành vi (BHRF)
- **Dịch vụ trông trẻ** khi cần thiết về mặt y tế và là một phần của kế hoạch điều trị
- **Hỗ trợ việc làm và phục hồi chức năng** dành cho các hội viên có nhu cầu về sức khỏe hành vi

## Nhận trợ giúp về các dịch vụ không thuộc Đề mục 19/21

Quý vị có thể được trợ giúp về các dịch vụ không thuộc Đề mục 19/21 bằng cách gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các hội viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Một số dịch vụ sức khỏe hành vi không thuộc Đề mục 19/21 cũng có thể có sẵn thông qua chương trình bảo hiểm y tế có **Thỏa thuận Sức khỏe Hành vi Khu vực (RBHA) Chăm sóc Toàn diện AHCCS (ACC)**. Các dịch vụ này cũng dựa trên nguồn tài trợ sẵn có và không phải là quyền lợi. Mercy Care có Thỏa thuận Sức khỏe Hành vi Khu vực trong khu vực dịch vụ Trung tâm, bao gồm các quận Gila, Maricopa và Pinal. Để được trợ giúp thông qua ACC-RBHA, hãy gọi RBHA địa phương của quý vị để biết thêm thông tin.

| Khu vực phục vụ                                                                          | Các chương trình bảo hiểm y tế có Thỏa thuận Sức khỏe Hành vi Khu vực | Hình thức liên lạc và số điện thoại                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Khu vực Trung Arizona (Maricopa, Gila, và Pinal)                                         | Mercy Care                                                            | Điện thoại Ban Dịch vụ Hội viên:<br><b>1-800-564-5465</b> (TTY 711)<br>Đường dây trợ giúp trường hợp khủng hoảng: <b>1-844-534-4673</b> |
| Khu vực Nam Arizona (các quận Pima, Yuma, La Paz, Graham, Greenlee, Santa Cruz, Cochise) | Arizona Complete Health                                               | Điện thoại Ban Dịch vụ Hội viên:<br><b>1-888-788-4408</b> (TTY 711)<br>Đường dây trợ giúp trường hợp khủng hoảng: <b>1-844-534-4673</b> |
| Khu vực Bắc Arizona (các quận Coconino, Yavapai, Mohave, Navajo, Apache)                 | Arizona Complete Health                                               | Điện thoại Ban Dịch vụ Hội viên:<br><b>1-888-788-4408</b> (TTY 711)<br>Đường dây trợ giúp trường hợp khủng hoảng: <b>1-844-534-4673</b> |

## Dịch vụ nhà ở

Thu xếp để có được cuộc sống an toàn, ổn định và quen thuộc rất quan trọng trong việc giúp cho cá nhân có khả năng hưởng được lợi ích các dịch vụ điều trị và hỗ trợ. Sự phục hồi thường bắt đầu với nhà ở an toàn, đáng hoàng và giá cả phải chăng để các cá nhân có thể sống, làm việc, học tập và tham gia đầy đủ vào cộng đồng.

### Dịch vụ hỗ trợ nhà ở lâu dài

Dịch vụ nhà ở hỗ trợ lâu dài dành thuộc chương trình dành cho hội viên Chăm sóc Toàn diện AHCCCS (ACC), hội viên có chỉ định SMI và DD. Nhà ở hỗ trợ lâu dài có thể giúp quý vị tìm và duy trì nhà ở độc lập trong cộng đồng mà quý vị lựa chọn. Các dịch vụ hỗ trợ nhà ở vĩnh viễn có thể bao gồm trợ giúp để hiểu quyền của người thuê nhà, lập ngân sách, kỹ năng sống độc lập và tham gia vào các hoạt động có ý nghĩa. Dịch vụ việc làm và giáo dục cũng có thể được bao gồm.

Mercy Care ký hợp đồng với một mạng lưới các nhà cung cấp để đáp ứng nhu cầu của hội viên của chúng tôi. Các nhà cung cấp bao gồm một loạt các dịch vụ sức khỏe hành vi, Sức khỏe Tâm thần/Sử dụng Chất gây nghiện nói chung và phục hồi chức năng. Các nhà cung cấp này cũng có các nguồn lực để giúp quý vị giải quyết nhu cầu nhà ở của mình và họ có thể giúp kết nối quý vị với các lựa chọn nhà ở cộng đồng.



**Các hội viên có chỉ định SMI:** Có thể có nhà ở/nơi trú ẩn khẩn cấp hạn chế, nhà ở chuyển tiếp, trợ cấp nhà ở hỗ trợ vĩnh viễn, hỗ trợ chuyển đến và quỹ ngăn chặn trục xuất. Các hội viên nên làm việc với nhóm lâm sàng để được giới thiệu đến các nhà cung cấp.

### Trợ cấp nhà ở/nguồn lực nhà ở giá cả phải chăng

Có nhiều chương trình trợ cấp nhà ở và nhà ở giá cả phải chăng tồn tại trong cộng đồng để giúp các hội viên có được nhà ở đáp ứng nhu cầu và ngân sách của họ. Tiền thuê nhà có thể được trợ cấp hoặc hạn chế thu nhập và không có giới hạn về thời gian quý vị có thể ở lại. Quý vị có thể xem danh sách các nguồn trợ cấp và nhà ở giá cả phải chăng của Arizona ở mặt sau của cuốn cẩm nang này. Tìm phần có tên “Tài nguyên” và tìm phần “Trợ cấp Nhà ở / Nhà ở Giá cả phải chăng”.

### Đầu mối liên hệ nhà ở

Các nhà chăm sóc sức khỏe hành vi tích hợp có đầu mối liên hệ về nhà ở. Đầu mối liên hệ về nhà ở đóng vai trò là chuyên gia về vấn đề nhà ở cho cơ sở chăm sóc sức khỏe và hội viên. Họ giúp quý vị hiểu các lựa chọn

nhà ở, hoàn thành và nộp đơn xin nhà ở, điều phối chăm sóc cộng đồng, xác định vị trí các nguồn lực và nhận giấy giới thiệu đến các nguồn lực và chương trình cộng đồng. Có thể liên hệ với các đầu mối liên hệ về nhà ở bằng cách liên hệ với cơ sở chăm sóc sức khỏe của quý vị. Có thể liên hệ với Sở Nhà ở của Mercy Care tại **Housing@mercycareaz.org**.

## Cấp

Mercy Care tìm kiếm cơ hội đảm bảo tài trợ để hỗ trợ các hội viên với một loạt các dịch vụ nhà ở có thể bao gồm Nơi trú ẩn khẩn cấp (khách sạn), Tái định cư nhanh chóng và Phòng chống vô gia cư (hỗ trợ thuê nhà, tiền đặt cọc tiện ích và an ninh và chi phí di chuyển). Các hội viên nên làm việc với các nhóm lâm sàng của họ để khám phá các lựa chọn này.

Nếu quý vị cần trợ giúp kết nối với các nhà cung cấp cung cấp các dịch vụ này, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các hội viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

## Điểm truy cập phối hợp nhập cảnh HUD cho các dịch vụ dành cho người vô gia cư

Nhập cảnh phối hợp là một quá trình do Bộ Phát triển Nhà ở và Đô thị Hoa Kỳ (HUD) yêu cầu để kết nối các cá nhân và gia đình trải qua tình trạng vô gia cư với các nguồn lực dịch vụ và nhà ở cộng đồng. Các cá nhân hoặc gia đình có thể được phân loại, đánh giá và đưa vào danh sách để có thể giới thiệu đến các nguồn lực nhà ở cộng đồng dựa trên mức độ ưu tiên và tình trạng sẵn có. Lưu ý: các quy trình và tài nguyên có thể khác nhau dựa trên khu vực truy cập. Để truy cập Hệ thống nhập cảnh phối hợp trong khu vực của quý vị, hãy tìm vị trí gần quý vị nhất và gọi hoặc truy cập vị trí đó. Quý vị có thể xem danh sách các địa điểm của Arizona ở mặt sau của cuốn cẩm nang này. Tìm phần có tên “Tài nguyên” và tìm phần “Điểm truy cập nhập cảnh phối hợp”.

## Chương trình Nhà ở AHCCCS (AHP)

Các hội viên có nhu cầu nhà ở được xác định có thể nộp đơn xin trợ cấp nhà ở do Chương trình Nhà ở AHCCCS (AHP) cung cấp. Trợ cấp được phát hành dựa trên tình trạng sẵn có.

### Ai có thể nhận trợ giúp về nhà ở AHP?

- Ít nhất 18 tuổi (hoặc được giải phóng hợp pháp nếu trẻ hơn).
- Được phép sống hợp pháp tại Hoa Kỳ.
- Có chỉ định Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng (SMI) hoặc bị rối loạn sử dụng chất kích thích sẽ được ghi danh vào Medicaid và cần được chăm sóc nhiều.
- Có nhu cầu rõ ràng về nhà ở, chẳng hạn như:
  - Không có chỗ ngủ thường xuyên.
  - Ở trong một nơi trú ẩn hoặc nhà ở tạm thời như khách sạn được trả tiền bởi một chương trình phi lợi nhuận hoặc chính phủ.
  - Chạy trốn bạo lực gia đình hoặc hoàn cảnh sống không an toàn khác.
  - Sống ở một nơi nào đó có thể gây hại cho sức khỏe thể chất hoặc tinh thần của quý vị.
  - Đến bệnh viện hoặc phòng cấp cứu thường xuyên (ba lần trở lên trong 12 tháng).
  - Chuẩn bị sẵn sàng rời khỏi bệnh viện hoặc môi trường tư pháp hình sự và không có nơi nào để đi.

Các hội viên nên làm việc với nhóm lâm sàng để khám phá tùy chọn này. Truy cập **<https://azabc.org>** để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể liên hệ với Sở Nhà ở của Mercy Care tại **Housing@mercycareaz.org** hoặc bằng cách gọi cho Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các hội viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

## Chương trình Cơ hội Nhà ở và Sức khỏe (H2O)

Mục đích của cuộc trình diễn AHCCCS H2O là tăng cường và mở rộng các dịch vụ cũng như can thiệp nhà ở cho các hội viên AHCCCS vô gia cư hoặc có nguy cơ trở thành người vô gia cư. Mục tiêu của chương trình là tăng kết quả tích cực về sức khỏe và phúc lợi, giảm việc sử dụng các dịch vụ khủng hoảng, giảm tình trạng vô gia cư và cải thiện kỹ năng để duy trì sự ổn định về nhà ở. Các dịch vụ được H2O bao trả sẽ bao gồm tiếp cận và giáo dục, nhà ở chuyển tiếp, nơi trú ẩn nâng cao, chi phí chuyển tiếp và di chuyển một lần, sửa đổi khả năng tiếp cận nhà, dịch vụ thuê nhà trước khi thuê nhà và thuê nhà ở. AHCCCS đã chọn Solari làm Quản trị viên H2O trên toàn tiểu bang. Nếu quý vị có câu hỏi liên quan đến chương trình H2O, bao gồm cả tính đủ điều kiện, hãy truy cập [community.solari-inc.org/h2o](http://community.solari-inc.org/h2o) hoặc liên hệ với nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị.



Bộ phận Khuyết tật Phát triển đã hợp tác với Cơ quan Quản lý Nhà ở Công cộng, Sở Nhà ở Arizona (ADOH), Hệ thống hạn chế chi phí chăm sóc sức khỏe Arizona (AHCCCS) và Bộ Phát triển Nhà ở và Đô thị Hoa Kỳ (HUD) để cung cấp cho các hội viên đủ điều kiện cơ hội nhà ở giá cả phải chăng hạn chế.

Để biết thêm thông tin về chương trình này, hãy tham khảo trang web của DES:

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

---

## Thông tin về dịch vụ việc làm

---

### Quý vị có biết không?

- Làm việc có thể là một phần quan trọng trong cuộc sống của một người vì nó mang lại cấu trúc và thói quen đồng thời thúc đẩy lòng tự trọng và cải thiện sự độc lập tài chính.
- Ngay cả khi quý vị đang nhận được các lợi ích công cộng, như An sinh xã hội, hầu hết mọi người đều có thể kiếm được nhiều tiền hơn và giữ các lợi ích y tế của quý vị.
- Đối với người khuyết tật, chương trình Phục hồi chức năng nghề nghiệp là một nguồn lực quan trọng để giúp quý vị đạt được mục tiêu công việc của mình.

### Dịch vụ việc làm

Dịch vụ việc làm có thể bao gồm cả dịch vụ trước và sau khi làm việc để giúp quý vị có được và duy trì việc làm. Một số ví dụ về các dịch vụ việc làm mà quý vị có thể đủ điều kiện nhận bao gồm:

- Tư vấn nghề nghiệp/giáo dục
- Lập kế hoạch phúc lợi và giáo dục
- Đào tạo kỹ năng nghề nghiệp
- Kỹ năng chuẩn bị sơ yếu lý lịch/phỏng vấn xin việc
- Hỗ trợ tìm việc làm
- Hỗ trợ việc làm (huấn luyện việc làm)
- Kết nối với Phục hồi chức năng nghề nghiệp và/hoặc các nguồn lực cộng đồng

Để biết thông tin về các dịch vụ liên quan đến việc làm và việc làm của Mercy Care, hãy truy cập [mercycaresaz.org](http://mercycaresaz.org) và tìm chương trình của quý vị. Sau đó, trong “Quyền lợi”, chọn “Nhiều lợi ích hơn” và chọn “Dịch vụ việc làm”.

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ và hỗ trợ việc làm, hoặc để kết nối, quý vị có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Các hội viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.



## Làm thế nào các hội viên DD có thể kết nối với các dịch vụ việc làm

Tất cả các khu vực của tiểu bang đều có các chuyên gia việc làm tận tâm sẵn sàng hỗ trợ quý vị, Điều phối viên Hỗ trợ và nhóm lập kế hoạch của quý vị với các nguồn lực việc làm. Điều phối viên Hỗ trợ DD của quý vị có thể kết nối quý vị với các dịch vụ việc làm và hỗ trợ đáp ứng nhu cầu của quý vị. Họ sẽ làm việc với quý vị để xác định các dịch vụ tốt nhất cần thiết dựa trên mục tiêu công việc của quý vị. Nói chuyện với Điều phối viên Hỗ trợ DD của quý vị để biết thêm thông tin về việc kết nối với các dịch vụ việc làm, bao gồm cả chương trình Phục hồi chức năng nghề nghiệp.

Quý vị vẫn cần trợ giúp? Quý vị có thể liên lạc với Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Họ sẽ kết nối quý vị với Quản trị viên Việc làm của Mercy Care.



## Cách kết nối với các dịch vụ việc làm

Hầu hết các nhà chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc tích hợp đều có đội ngũ nhân viên sẵn sàng hỗ trợ quý vị. Họ có thể kết nối quý vị với các dịch vụ việc làm và hỗ trợ đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nhân viên sẽ làm việc với quý vị để xác định các dịch vụ tốt nhất dựa trên mục tiêu công việc của quý vị. Hỏi xem nhà sức khỏe hành vi hoặc tích hợp của quý vị có nhân viên làm việc chuyên dụng có sẵn tại chỗ không. Nếu vậy, hãy thiết lập một cuộc họp để thảo luận về mục tiêu công việc của quý vị. Nếu cơ sở sức khỏe hành vi hoặc cơ sở sức khỏe tích hợp của quý vị không có nhân viên chuyên dụng tại chỗ, hãy nói chuyện với nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị hoặc nhân viên khác để kết nối.

Quý vị vẫn cần trợ giúp? Quý vị có thể liên lạc với Ban Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Họ sẽ kết nối quý vị với Quản trị viên Việc làm của Mercy Care.

## Các nguồn lực việc làm khác:

### Phục hồi chức năng nghề nghiệp (VR)

VR là một chương trình thuộc Bộ An ninh Kinh tế Arizona (ADES) được thiết kế để hỗ trợ các cá nhân khuyết tật đủ điều kiện chuẩn bị, nhận và duy trì việc làm.

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ VR nếu quý vị đáp ứng các yêu cầu sau:

- Quý vị bị khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần.
- Khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần của quý vị dẫn đến một rào cản đáng kể đối với việc làm.
- Quý vị yêu cầu các dịch vụ VR để chuẩn bị, nhận, duy trì hoặc lấy lại việc làm.
- Quý vị có thể hưởng lợi từ các dịch vụ VR để đạt được kết quả việc làm.

Khi quý vị đăng ký chương trình VR và được xác định là đủ điều kiện, quý vị sẽ làm việc với Cố vấn VR để phát triển kế hoạch tuyển dụng. Phát triển kế hoạch bao gồm xác định mục tiêu việc làm cạnh tranh và sẽ giải quyết mọi rào cản liên quan đến khuyết tật đối với việc làm.

Các cá nhân ghi danh vào trường có thể kết nối với Chuyên gia VR của Trường Chuyển đổi sang Làm việc (TSW). Muốn biết liệu trường học của quý vị có được kết nối với TSW hay không, hãy hỏi nhà trường xem họ có cố vấn VR được chỉ định hay không.

Dịch vụ Chuyển tiếp Trước khi làm việc (Pre ETS) là **các hội thảo** bao gồm **năm chủ đề liên quan đến việc làm**: Tư vấn khám phá việc làm; học tập dựa trên công việc; tư vấn về các cơ hội sau trung học và đào tạo; huấn luyện sẵn sàng làm việc; và Hướng dẫn tự vận động.

**Thanh thiếu niên có bất kỳ loại khuyết tật nào trong độ tuổi từ 14 đến 22 đang tham gia chương trình giáo dục.** Các chương trình giáo dục có thể bao gồm trường trung học (công lập, tư thục hoặc bán công), trường học tại nhà, cao đẳng, chương trình GED hoặc chương trình giáo dục nghề nghiệp. Thanh thiếu niên không phải là khách hàng VR có thể nhận Pre-ETS với tư cách là những người tham gia được gọi là thanh niên “có khả năng đủ điều kiện.”

Để giới thiệu hoặc tìm hiểu thêm về Dịch vụ Chuyển tiếp Trước khi Làm việc của Arizona, hãy hoàn thành biểu mẫu Yêu cầu Dịch vụ Chuyển tiếp Trước khi Làm việc có trên trang web RSA/VR và gửi email cho **RSATransition@azdes.gov**.

Để biết thêm thông tin và xác định vị trí văn phòng VR gần quý vị nhất, hãy truy cập **<https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation-vr>**.

### **ARIZONA@WORK**

ARIZONA@WORK là trung tâm việc làm trên toàn tiểu bang cung cấp một loạt các dịch vụ lực lượng lao động miễn phí để kết nối những người tìm việc ở Arizona với việc làm có lợi. Thông qua ARIZONA@WORK, quý vị có thể kết nối với các nhà tuyển dụng địa phương, những người có cơ hội việc làm tức thì trên cơ sở dữ liệu việc làm lớn nhất của Arizona. ARIZONA@WORK có thể kết nối quý vị với lời khuyên và hướng dẫn của chuyên gia về mọi thứ từ chăm sóc trẻ em, các nhu cầu cơ bản, bao gồm Phục hồi chức năng nghề nghiệp cho người tìm việc khuyết tật và các cơ hội giáo dục.

Để biết thêm thông tin và tìm văn phòng ARIZONA@WORK gần nhất, hãy truy cập **<https://arizonaatwork.com>**.

### **Lập kế hoạch phúc lợi & giáo dục**

Có rất nhiều quan niệm sai lầm liên quan đến công việc và quyền lợi. Có rất nhiều người khuyết tật đang hưởng trợ cấp, làm việc và khá giả hơn về tài chính. Việc có khuyết tật không có nghĩa là quý vị không thể làm việc. Dưới đây là một số tài nguyên bổ sung.

- **Arizona Disability Benefits 101 (DB101)** – Công cụ trực tuyến miễn phí, thân thiện với người dùng này giúp mọi người hiểu rõ những hiểu lầm và sự phức tạp trong quyền lợi An sinh Xã hội, chăm sóc sức khỏe và thu nhập kiếm được từ việc làm. DB101 hỗ trợ mọi người đưa ra quyết định sáng suốt khi cân nhắc tìm việc, bằng cách tìm hiểu mối quan hệ giữa thu nhập từ việc làm và các quyền lợi. Truy cập **<http://az.db101.org>** để sử dụng công cụ hữu ích này.
- **ABILITY360** – Trong ABILITY360 có một chương trình mang tên *Benefits 2 Work Arizona's Work Incentives, Planning & Assistance (B2W, WIPA)*. Chương trình này giúp quý vị hiểu cách thu nhập từ việc làm sẽ ảnh hưởng đến quyền lợi tiền mặt, y tế và các quyền lợi khác của quý vị thông qua việc phân tích quyền lợi. Để liên hệ với Chuyên viên Tiếp nhận, hãy gọi tới chương trình *B2W WIPA* theo số **602-443-0720** hoặc **1-866-304-WORK (9675)** hoặc gửi email theo địa chỉ **[b2w@ability360.org](mailto:b2w@ability360.org)** và xem liệu quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ này miễn phí hay không.
- **AHCCCS Freedom to Work** – AHCCCS cung cấp bảo hiểm y tế giá cả phải chăng với phí bảo hiểm hàng tháng lên đến \$35 mỗi tháng cho những cá nhân đủ điều kiện đang làm việc và bị khuyết tật. Gọi **1-800-654-8713**, nhấn phím **6**, hoặc **602-417-6677** để tìm hiểu thêm và ghi danh. Truy cập **[www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/workingdisabled.html](http://www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/workingdisabled.html)** để biết thêm thông tin.

---

### **Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng**



#### **Chăm sóc ngoài gia đình**

- **Developmental Home:** Developmental Home là một ngôi nhà gia đình, trong đó người chăm sóc được cấp phép cung cấp dịch vụ chăm sóc và giám sát toàn thời gian cho tối đa ba cá nhân bị khuyết tật phát

triển. Child Developmental Homes phục vụ các hội viên dưới 18 tuổi và Adult Developmental Homes phục vụ các hội viên từ 18 tuổi trở lên.

- **Group Home:** Một cơ sở cư trú cộng đồng được Bộ Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS) cấp phép, cung cấp dịch vụ phục hồi chức năng, nơi ở và ăn uống cho tối đa sáu cư dân.
- **Trung tâm hỗ trợ sinh hoạt/Nhà ở:** Một cơ sở chăm sóc nội trú được ADHS cấp phép để cung cấp các dịch vụ chăm sóc giám sát, chăm sóc cá nhân hoặc chăm sóc trực tiếp như được định nghĩa trong Bộ luật Hành chính Arizona (A.A.C.), Mục 9, Chương 10, Điều 8. Các cài đặt này được thiết kế cho hội viên không thể sinh sống tại nhà riêng, nhưng không cần chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng.
- **Cơ sở Điều dưỡng:** Một cơ sở được cấp phép cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng lành nghề, chăm sóc nội trú và giám sát cho các hội viên cần dịch vụ điều dưỡng 24 giờ một ngày nhưng không yêu cầu chăm sóc tại bệnh viện.
- **Cơ sở Chăm sóc Trung gian:** Một môi trường thể chế cho các hội viên khuyết tật trí tuệ (ICF/ID) yêu cầu các dịch vụ chuyên biệt và điều trị tích cực. Dịch vụ được cung cấp tại cả các cơ sở tư nhân và nhà nước.

Hãy hỏi Điều phối viên Hỗ trợ của quý vị để biết thêm thông tin về các tùy chọn này.

---

## Chăm sóc cuối đời

---

Chăm sóc cuối đời (End of life care, EOL) bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và hỗ trợ được cung cấp cho quý vị ở mọi lứa tuổi hoặc giai đoạn của bệnh. Sự chăm sóc tập trung vào phương pháp lấy người làm trung tâm để tạo sự thoải mái và chất lượng cuộc sống đồng thời bảo vệ quyền và phẩm giá của quý vị. Với sự chăm sóc cuối đời, quý vị và gia đình quý vị sẽ nhận được thông tin về bệnh tật để giúp quý vị hiểu và đưa ra quyết định về sự chăm sóc của quý vị. Những dịch vụ này bao gồm kế hoạch chăm sóc tạm thời, chăm sóc chữa bệnh, chăm sóc hỗ trợ, chăm sóc giảm nhẹ và chăm sóc giai đoạn cuối đời.

**Chăm sóc chữa bệnh:** Chăm sóc chữa bệnh cung cấp các liệu pháp điều trị và/hoặc liệu pháp để cải thiện hoặc loại bỏ các triệu chứng mà quý vị đang trải qua và để chữa các vấn đề y tế tổng thể. Quý vị có thể chọn để được chăm sóc chữa bệnh cho đến khi quý vị quyết định được chăm sóc giai đoạn cuối đời.

**Chăm sóc hỗ trợ:** Chăm sóc hỗ trợ là hỗ trợ tâm lý, xã hội, tinh thần và thực tiễn để cải thiện sự thoải mái và chất lượng cuộc sống của quý vị. Người quản lý hồ sơ có thể bố trí chăm sóc hỗ trợ. Chăm sóc hỗ trợ có thể được cung cấp bởi bạn bè, gia đình hoặc các dịch vụ trong cộng đồng.

**Chăm sóc giảm nhẹ:** Chăm sóc giảm nhẹ là một dịch vụ làm việc chặt chẽ với bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị để giúp giảm bớt cơn đau, các triệu chứng và căng thẳng của một căn bệnh nghiêm trọng.

**Dịch vụ chăm sóc cuối đời:** Chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm chăm sóc sức khỏe và hỗ trợ tinh thần cho một người bị bệnh giai đoạn cuối đang đến gần cuối cuộc đời của họ. Các dịch vụ chăm sóc cuối đời cung cấp sự thoải mái và hỗ trợ, nhưng không tập trung vào việc chữa bệnh của quý vị. Chăm sóc giai đoạn cuối đời có thể được cung cấp tại nhà riêng của một cá nhân hoặc trong một cơ sở. Các hội viên dưới 21 tuổi có thể được chăm sóc chữa bệnh cùng lúc với việc chăm sóc giai đoạn cuối đời.

Lập kế hoạch chăm sóc trước là một cuộc thảo luận tự nguyện trực tiếp giữa quý vị, gia đình và bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị. Quý vị có thể muốn thảo luận về bệnh tật của quý vị lựa chọn chăm sóc sức khỏe, nhu cầu xã hội, nhu cầu tâm lý và nhu cầu tâm linh. Bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị có thể làm việc với quý vị và gia đình để phát triển một kế hoạch chăm sóc bao gồm các lựa chọn chăm sóc và điều trị của quý vị. Các lựa chọn của quý vị có thể được chia sẻ với gia đình, bạn bè hoặc các nhà cung cấp khác theo mong muốn của quý vị. Bác sĩ hoặc nhà cung cấp của quý vị cũng có thể giúp quý vị với chỉ thị trước.

---

## Giấy giới thiệu

---



### **Chăm sóc chuyên khoa Sức khỏe hành vi**

Quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị có thể cảm thấy rằng quý vị cần chăm sóc chuyên biệt từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi khác. Nếu điều đó xảy ra thì bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ sẽ cho quý vị "giấy giới thiệu" để đi đến một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác để được chăm sóc chuyên khoa. Quý vị có thể liên lạc với Mercy Care hoặc bác sĩ hay nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nếu quý vị cảm thấy cần giấy giới thiệu đến dịch vụ chăm sóc chuyên khoa. Quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY: 711).

### **Y tế**

Bác sĩ PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến các bác sĩ khác để nhận các dịch vụ chuyên khoa. Giấy giới thiệu là khi bác sĩ PCP của quý vị gửi quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa vì một vấn đề cụ thể. Giấy giới thiệu cũng có thể đến phòng thí nghiệm, bệnh viện, v.v. Mercy Care có thể cần phải xem xét và phê duyệt một số giới thiệu và dịch vụ đặc biệt trước khi quý vị có thể nhận được các dịch vụ. Bác sĩ PCP của quý vị sẽ biết khi nào cần được Mercy Care chấp thuận. Nếu người giới thiệu của quý vị cần sự chấp thuận của Mercy Care, PCP của quý vị sẽ thông báo cho quý vị tình trạng xử lý. Quý vị cũng có thể yêu cầu ý kiến thứ hai từ một bác sĩ khác trong mạng lưới Mercy Care.

### **Tự giới thiệu**

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP cho các dịch vụ sau:

- Các dịch vụ nha khoa được đài thọ
- Các dịch vụ Sản/Phụ khoa được đài thọ
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (xem phần “Sức khỏe Hành vi” để biết thêm thông tin)
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và vật dụng tiếp liệu

Không bắt buộc phải giới thiệu và cho phép trước để gặp bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới dành cho các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt được định nghĩa là các tình trạng thể chất, phát triển hoặc hành vi nghiêm trọng và mạn tính đòi hỏi sức khỏe cần thiết về mặt y tế và các dịch vụ liên quan thuộc một loại hoặc số tiền vượt quá yêu cầu của các hội viên nói chung. Việc chăm sóc nên kéo dài, hoặc dự kiến sẽ kéo dài, một năm hoặc lâu hơn và có thể yêu cầu chăm sóc liên tục thường không do bác sĩ chăm sóc chính (PCP) cung cấp.

Giới thiệu và cho phép trước từ chuyên gia trong mạng lưới là không bắt buộc đối với hội viên cần dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS). LTSS được định nghĩa là các dịch vụ và hỗ trợ được cung cấp cho hội viên ở mọi lứa tuổi có những hạn chế về chức năng và/hoặc các bệnh mạn tính có mục đích chính là hỗ trợ khả năng sống hoặc làm việc của hội viên trong môi trường mà họ lựa chọn. Điều này có thể bao gồm nhà riêng của thành viên, khu dân cư do nhà cung cấp sở hữu hoặc kiểm soát, cơ sở điều dưỡng hoặc môi trường thể chế khác. Để đủ điều kiện nhận LTSS, quý vị phải từ 65 tuổi trở lên, bị khuyết tật hoặc yêu cầu mức độ chăm sóc của cơ sở điều dưỡng và phải đủ điều kiện tài chính. Để biết thêm thông tin hoặc đăng ký, quý vị có thể truy cập <https://www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/nursinghome.html>.

---

## Thiết bị giao tiếp và hỗ trợ thay thế (AAC)

---

### **Thiết bị AAC là gì?**

Một thiết bị AAC cung cấp cho hội viên thêm cách để bày tỏ mong muốn, nhu cầu và suy nghĩ của họ. Những thiết bị này là máy tính bảng hỗ trợ một người bị suy giảm khả năng nói hoặc ngôn ngữ. Họ có thể giao tiếp bằng cách sử dụng hình ảnh từ màn hình máy tính bảng. Đây là quyền lợi được đài thọ cho tất cả các hội viên Mercy Care Medicaid có sự cần thiết về mặt y tế cho thiết bị AAC.

### **Hoàn tất các bước sau để yêu cầu thiết bị AAC:**

1. Yêu cầu bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị cho một toa thuốc để nhận được đánh giá bởi Nhà nghiên cứu ngôn ngữ trị liệu (SLP). Toa thuốc này được sử dụng tốt trong 12 tháng.
2. Lên lịch hẹn với SLP để đánh giá. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các SLP được cấp phép và đăng ký trong mạng lưới tại [mercyar.es/aacdevice](http://mercyar.es/aacdevice) hoặc bằng cách gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên.
3. Nhà nghiên cứu ngôn ngữ trị liệu nói sẽ thực hiện đánh giá. Điều này sẽ xác định xem hội viên gia đình quý vị có được hưởng lợi từ việc sử dụng thiết bị AAC hay không.
4. Mercy Care phải cho phép trước khi đặt mua thiết bị AAC.
5. Nhà cung cấp thiết bị AAC sẽ gửi thư hoặc giao thiết bị AAC đến nhà quý vị.

Quét để xem video về cách đặt hàng thiết bị AAC.



### **Xử lý thiết bị AAC**

Sau khi hội viên nhận được thiết bị AAC, hãy liên hệ với SLP để lên lịch xử lý thiết bị AAC. Điều trị đầu tiên nên được hoàn thành không muộn hơn 90 ngày sau khi Cho phép trước (PA) được đưa ra để đặt hàng thiết bị AAC.

### **Sửa chữa thiết bị AAC**

- Tất cả các sửa chữa cần có sự cho phép trước của Mercy Care.
- Mercy Care sẽ chi trả sửa chữa thiết bị một lần sau mỗi 12 tháng do hao mòn thông thường trừ khi thiết bị được bảo hành.
- Quý vị có thể làm việc với Nhà nghiên cứu ngôn ngữ trị liệu ban đầu hoặc nhà cung cấp thiết bị AAC để xác nhận xem thiết bị có được bảo hành hay không.
- Nhà cung cấp thiết bị AAC sẽ giúp quý vị trả lại thiết bị nếu còn bảo hành.
- Mercy Care sẽ không chi trả cho việc thay thế các ứng dụng đã bị xóa hoặc không thể truy cập được do mất tên người dùng và mật khẩu.

### **Thay thế thiết bị AAC**

Thiết bị và phụ kiện thường có tuổi thọ khoảng tối đa 36 tháng. Hoàn tất quy trình đặt hàng thiết bị AAC một lần nữa bằng cách nhận toa thuốc từ PCP của quý vị để SLP đánh giá. Việc thay thế thiết bị AAC và/hoặc phụ kiện sẽ yêu cầu PA và có thể được thay thế khi:

- Mất hoặc hư hỏng không thể sửa chữa
- Đã 3 năm kể từ toa thuốc đầu tiên và thiết bị AAC không còn hoạt động nữa
- Thiết bị AAC không đáp ứng nhu cầu của hội viên vì tình trạng của họ đã thay đổi và họ cần đánh giá lại
- Thiết bị AAC không đáp ứng nhu cầu của hội viên mặc dù đã được xử lý đầy đủ
- Có tài liệu từ nhà sản xuất rằng thiết bị AAC không thể sửa chữa được
- Phụ kiện bị hỏng hoặc mòn
- Thiết bị AAC bị mất hoặc bị đánh cắp và các tài liệu sau đây được nộp:
  - Báo cáo của cảnh sát, nếu bị đánh cắp
  - Báo cáo "Tìm iPad của tôi" từ Apple (chỉ dành cho iPad)

## Đánh giá lại để thay đổi thiết bị

Có thể cho phép đánh giá lại SLP và sửa đổi thiết bị nếu:

- Ít nhất 3 tháng điều trị được cung cấp
- Có sự thay đổi về tình trạng sức khỏe của hội viên
- Hội viên không đạt hoặc vượt quá mục tiêu hiện tại với thiết bị AAC hiện tại

Nếu quý vị có thêm thắc mắc, xin gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các hội viên ACC-RBHA có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

---

## Tiếp cận các dịch vụ không được đài thọ vì lý do đạo đức hoặc tôn giáo

Nếu một nhà cung cấp không bao trả cho một dịch vụ, bao gồm các dịch vụ tư vấn hoặc giới thiệu, do sự phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711), để được trợ giúp tìm một nhà cung cấp khác. [Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\).](#)

---

## Thông tin cho các hội viên người Mỹ bản xứ

Các hội viên người Mỹ bản xứ có một số lựa chọn để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hội viên người Mỹ bản xứ có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ bất kỳ Cơ sở Dịch vụ Y tế Ấn Độ (IHS) nào hoặc cơ sở thuộc sở hữu của bộ lạc và/hoặc do bộ lạc điều hành bất kỳ lúc nào. Các hội viên người Mỹ bản xứ cũng có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ Mercy Care.

Các hội viên người Mỹ bản xứ có thể lựa chọn dịch vụ chăm sóc tích hợp: Chương trình Sức khỏe của Người Mỹ bản xứ (AIHP) hoặc chương trình chăm sóc Sức khỏe Toàn diện (“ACC”) của AHCCCS như Mercy Care. Các hội viên AIHP có thể chọn điều phối chăm sóc thông qua Cơ quan Sức khỏe Hành vi Khu vực Bộ lạc (nếu có). Các hội viên người Mỹ bản xứ cũng có thể chọn thay đổi đăng ký giữa AIHP hoặc Chương trình Sức khỏe Toàn diện AHCCCS (ACC) bất cứ lúc nào. Tuy nhiên, một hội viên chỉ có thể thay đổi từ một Chương trình ACC sang một Chương trình ACC khác một lần mỗi năm. Người Mỹ bản xứ/người Alaska Bản xứ (AI/AN) có thể chọn nhận dịch vụ thông qua Chương trình Sức khỏe DDD hoặc Chương trình Sức khỏe Bộ lạc DDD (THP).

---

## Cách đăng ký Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP)

Khi quý vị ghi danh vào Mercy Care, điều đầu tiên quý vị cần làm là chọn một Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) từ Danh bạ Nhà cung cấp. Quý vị nên chọn một bác sĩ trong khu vực gần nhà quý vị. Nếu quý vị không chọn một PCP, Mercy Care sẽ chọn một PCP thay quý vị và cho quý vị biết tên nhà cung cấp. Quý vị có thể tìm tên PCP của quý vị trong bức thư chào mừng của quý vị.

Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) là “người giữ cửa” cho tất cả các dịch vụ mà quý vị nhận được. PCP sẽ đánh giá quý vị trong lúc khám và xác định xem quý vị có cần đi khám với bác sĩ chuyên khoa hay không.

## Cách thay đổi PCP của quý vị

Chúng tôi hy vọng rằng quý vị sẽ ở lại với PCP được chỉ định của quý vị để quý vị có thể làm việc với một người quý vị biết và người này biết rõ quý vị. Nếu quý vị muốn đổi bác sĩ, chúng tôi khuyên quý vị nên trao đổi với PCP trước tiên và cho họ biết lý do quý vị muốn đổi. Quý vị có thể làm việc cùng nhau để giải quyết vấn đề của quý vị hoặc họ có thể đề nghị một nhà cung cấp dịch vụ khác cho quý vị. Chúng tôi hiểu rằng quý vị muốn đổi bác sĩ vì các lý do như:

- Quý vị và bác sĩ của quý vị dường như không hiểu nhau.
- Quý vị không thoải mái khi nói chuyện với bác sĩ của mình một cách công khai.
- Văn phòng bác sĩ của quý vị ở quá xa.

Nếu quý vị cần hoặc muốn đổi PCP, quý vị nên liên lạc với Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care. Họ sẽ giúp quý vị đổi. Thay đổi sẽ diễn ra vào ngày quý vị yêu cầu. Quý vị cũng sẽ nhận được một bức thư trong thư để cho quý vị biết tên và địa chỉ của bác sĩ mới của quý vị.

Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

### **Lấy hẹn, đổi hẹn và hủy hẹn với PCP**

Quý vị nên lấy hẹn đi khám với PCP quý vị được chỉ định ngay sau khi ghi danh để bắt đầu mối quan hệ. Bác sĩ của quý vị có thể khám truy tầm cho quý vị về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Khi quý vị liên lạc với văn phòng bác sĩ để lấy hẹn, quý vị hãy hỏi những câu hỏi sau đây. Những câu hỏi này sẽ giúp quý vị chuẩn bị cho những lần khám trong tương lai. Quý vị nên viết câu trả lời ở đây cho tiện dụng khi quý vị cần:

Giờ làm việc của quý vị là khi nào? \_\_\_\_\_

Quý vị có khám bệnh nhân vào cuối tuần hay vào ban đêm không? \_\_\_\_\_

Quý vị có trao đổi với tôi về các vấn đề của tôi qua điện thoại không? \_\_\_\_\_

Có ai khác làm việc với quý vị mà có thể giúp tôi nếu quý vị không có mặt không? \_\_\_\_\_

Tôi nên liên lạc với ai nếu quý vị đóng cửa và tôi đang trong tình trạng khẩn cấp? \_\_\_\_\_

Tôi phải chờ bao lâu mới có hẹn? \_\_\_\_\_

### **Tận dụng tối đa khi đi khám với bác sĩ**

Khi đi khám với bác sĩ, quý vị hãy cân nhắc hỏi những câu hỏi sau đây. Việc này có thể giúp quý vị hiểu rõ hơn về tình trạng sức khỏe của quý vị.

#### **Bắt đầu, ngưng và tiếp tục:**

- **Bắt đầu:** Tôi cần bắt đầu làm gì?
- **Ngưng:** Tôi cần ngưng làm gì?
- **Tiếp tục:** Tôi cần tiếp tục làm gì?

#### **Hỏi bác sĩ của quý vị những câu hỏi này trước khi quý vị rời khỏi văn phòng:**

- Tôi cần dùng những thuốc nào (và/hoặc ngưng dùng thuốc nào)?
- Khi nào đến buổi hẹn tiếp theo của tôi?
- Tôi phải làm gì thêm?
- Tôi cần phải làm gì để khỏe mạnh hơn?
- Tôi nên ăn gì?
- Tôi nên ngưng ăn gì?
- Có nguồn hỗ trợ cộng đồng nào có thể giúp tôi được không?
- Tại sao làm theo các chỉ dẫn này lại quan trọng đối với tôi?
- Điều gì sẽ xảy ra tiếp theo? Làm thế nào để chuẩn bị cho buổi hẹn kế tiếp?

#### **Hướng dẫn nhanh về PCP của quý vị**

- Bác sĩ PCP của quý vị sẽ quản lý hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Gọi cho bác sĩ PCP của quý vị nếu quý vị có thắc mắc về việc giới thiệu đến bác sĩ khác.
- Biết giờ làm việc của văn phòng bác sĩ PCP và dịch vụ sau giờ làm việc là như thế nào.

- Nếu quý vị có vấn đề với PCP, hãy trao đổi với PCP về vấn đề đó hoặc gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care để được giúp đỡ.
- Nếu quý vị cần đổi bác sĩ PCP của quý vị, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên.
- Nếu quý vị muốn biết thêm về một PCP hoặc nhà sĩ cụ thể, hãy gọi trực tiếp cho nhà cung cấp hoặc truy cập trang web của Mercy Care tại địa chỉ [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org) để xem Danh bạ Nhà cung cấp.

### **Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn, hãy nhớ gọi cho văn phòng PCP của quý vị trước thời gian hẹn để hủy.**

Nếu quý vị đến khám với PCP hoặc nhà sĩ lần đầu, hãy đến sớm ít nhất 15 phút. Họ sẽ cần phải lấy thông tin của quý vị để bắt đầu hồ sơ sức khỏe của quý vị. Khi đến buổi hẹn, hãy trình cho nhân viên văn phòng xem thẻ hội viên của quý vị trước khi quý vị được khám. Nếu quý vị không có thẻ ID, quý vị vẫn sẽ được khám. Quý vị có thể cần xuất trình ID có ảnh còn hiệu lực của mình. Yêu cầu văn phòng gọi Mercy Care để biết thêm thông tin.

PCP của quý vị có thể phải dành thêm thời gian với bệnh nhân khác hoặc có thể có trường hợp khẩn cấp khiến người đó bị trễ. Khi điều này xảy ra, quý vị có thể phải đợi lâu hơn để được khám. Nếu quý vị thường phải chờ hơn 45 phút so với lịch hẹn đã đặt, hãy thông báo cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.

### **Những lời khuyên nhanh về việc lấy hẹn**

- Gọi cho bác sĩ PCP của quý vị sớm trong ngày để lấy hẹn.
- Cho nhân viên biết về các triệu chứng của quý vị.
- Nhớ mang theo thẻ ID hội viên của quý vị.
- Nếu quý vị là bệnh nhân mới, hãy đến văn phòng sớm hơn 15 phút. Hãy gọi trước một hoặc hai ngày so với ngày hẹn để xác nhận địa chỉ.
- Cho văn phòng biết khi quý vị đến nơi và trình thẻ ID của quý vị.

---

## **Lịch trình hẹn khám khả dụng**

---

### **Cuộc hẹn với Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP):**

- Chăm sóc khẩn cấp – Nhanh nhất có thể khi tình trạng sức khỏe của hội viên yêu cầu, nhưng không muộn hơn hai ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu.
- Chăm sóc định kỳ- Trong vòng 21 ngày theo lịch kể từ ngày yêu cầu.

### **Cuộc hẹn với nhà cung cấp chuyên khoa, bao gồm nha khoa chuyên khoa:**

- Chăm sóc khẩn cấp – Nhanh nhất có thể khi tình trạng sức khỏe của hội viên yêu cầu, nhưng không muộn hơn hai ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu.
- Chăm sóc định kỳ- Trong vòng 45 ngày theo lịch kể từ ngày giới thiệu.

### **Cuộc hẹn với nhà cung cấp dịch vụ nha khoa:**

- Cuộc hẹn khẩn cấp – nhanh nhất có thể khi tình trạng sức khỏe của hội viên yêu cầu, nhưng không muộn hơn ba ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu.
- Cuộc hẹn chăm sóc định kỳ- Trong vòng 45 ngày theo lịch kể từ ngày yêu cầu.
- Cuộc hẹn chăm sóc định kỳ do Chương trình Sức khỏe Toàn diện của Sở An toàn Trẻ em (DCS CHP) thực hiện- Trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày yêu cầu.

### **Cuộc hẹn với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản:**

Các cuộc hẹn khám thai ban đầu cho các hội viên mang thai được đăng ký được cung cấp như sau:

- Tam cá nguyệt thứ nhất – Trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày yêu cầu.
- Tam cá nguyệt thứ hai – Trong vòng bảy ngày theo lịch kể từ ngày yêu cầu.
- Tam cá nguyệt thứ ba – Trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu.

- Mang thai có nguy cơ cao – Nhanh nhất có thể khi tình trạng sức khỏe của hội viên yêu cầu, nhưng không muộn hơn ba ngày làm việc kể từ khi xác định mang thai có nguy cơ cao hoặc ngay lập tức nếu có trường hợp khẩn cấp.

#### **Cuộc hẹn với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi**

- Cuộc hẹn khi có nhu cầu khẩn cấp – Nhanh nhất có thể khi tình trạng sức khỏe của hội viên yêu cầu, nhưng không muộn hơn 24 giờ kể từ khi xác định nhu cầu.
- Đánh giá ban đầu- Trong vòng bảy ngày theo lịch sau lần giới thiệu đầu tiên hoặc yêu cầu các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.
- Cuộc hẹn ban đầu – Nhanh nhất có thể khi tình trạng sức khỏe của hội viên yêu cầu:
  - Đối với các hội viên từ 18 tuổi trở lên, không muộn hơn 23 ngày theo lịch sau lần đánh giá ban đầu.
  - Đối với hội viên dưới 18 tuổi, không muộn hơn 21 ngày sau lần đánh giá ban đầu.
- Các cuộc hẹn sức khỏe hành vi tiếp theo – Nhanh nhất có thể khi tình trạng sức khỏe của hội viên yêu cầu, nhưng không quá 45 ngày theo lịch kể từ khi xác định nhu cầu.

#### **Đối với Thuốc Hướng thần:**

- Đánh giá mức độ khẩn cấp của nhu cầu ngay lập tức.
- Cung cấp cuộc hẹn, nếu được chỉ định theo lâm sàng, với chuyên gia y tế sức khỏe hành vi trong khoảng thời gian bảo đảm hội viên:
  - Không bị hết thuốc cần dùng.
  - Không bị suy giảm tình trạng sức khỏe hành vi trước khi bắt đầu dùng thuốc, nhưng không muộn hơn 30 ngày theo lịch kể từ khi xác định nhu cầu.

#### **Các cuộc hẹn khám sức khỏe hành vi cho những người đang giữ quyền giám hộ hợp pháp của Sở An toàn Trẻ em (DCS) và con nuôi:**

- Phản hồi Nhanh – Khi một trẻ được đưa vào hình thức chăm sóc ngoài gia đình trong khoảng thời gian phù hợp với tình trạng sức khỏe hành vi, nhưng không muộn hơn 72 giờ sau khi được Sở An toàn Trẻ em (DCS) Arizona thông báo rằng trẻ đã hoặc sẽ được đưa ra khỏi nhà.
- Sàng lọc và Đánh giá- Trong vòng bảy ngày theo lịch sau khi giới thiệu ban đầu hoặc yêu cầu ban đầu tiếp theo đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.
- Cuộc hẹn ban đầu- Trong khoảng thời gian được chỉ định theo nhu cầu lâm sàng, nhưng không muộn hơn 21 ngày theo lịch sau bất kỳ buổi sàng lọc và đánh giá nào.
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi Tiếp theo – Trong khoảng thời gian phù hợp với nhu cầu của người bệnh, nhưng không muộn hơn 21 ngày theo lịch kể từ bất kỳ buổi sàng lọc và đánh giá nào.

#### **Đối với Vận chuyển Y tế Không Khẩn cấp (NEMT)**

- Đối với vận chuyển cần thiết về mặt y tế nhưng không khẩn cấp, hội viên phải được đưa đến đúng giờ để tham gia cuộc hẹn, nhưng không sớm hơn một giờ trước thời gian hẹn.
- Hội viên không phải chờ quá một giờ sau khi kết thúc điều trị để được đưa đón về nhà.
- Hội viên không được đón trước khi hoàn thành điều trị.

#### **Cuộc hẹn dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện – phản đối liên quan đến yếu tố tôn giáo**

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện được tổ chức Nguồn tài trợ Khỏi cho Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện (SUBG) tài trợ, quý vị có quyền được nhận dịch vụ từ nhà cung cấp mà quý vị không phản đối về yếu tố tôn giáo. Nếu quý vị phản đối yếu tố tôn giáo của nhà cung cấp dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện hiện tại, quý vị có thể yêu cầu được giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện khác. Quý vị sẽ được lấy hẹn với nhà cung cấp mới trong vòng bảy ngày kể từ khi quý vị yêu cầu được giới thiệu đến nơi khác, hoặc sớm hơn nếu tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị đòi hỏi. Nhà cung cấp mới phải

sẵn có cho quý vị và cung cấp dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện tương tự như dịch vụ quý vị đang nhận từ nhà cung cấp đầu tiên.

Liên lạc với nhân viên quản lý hồ sơ



Nếu quý vị cần liên hệ với nhân viên quản lý hồ sơ sức khỏe hành vi của mình giữa các lần thăm khám vì bất kỳ lý do gì, quý vị có thể gọi trực tiếp cho nhà cung cấp hoặc cơ sở chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị có thể có những thắc mắc về dịch vụ hoặc cần nói chuyện với nhân viên quản lý hồ sơ của mình về tình trạng hiện tại của quý vị. Quý vị có thể muốn yêu cầu các dịch vụ mới hoặc hỏi về nguồn trợ giúp trong cộng đồng. Nhà cung cấp dịch vụ có thể giúp quý vị liên lạc với nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị. Nếu quý vị không chắc ai là nhà cung cấp của mình, Ban Dịch vụ Hội viên có thể hỗ trợ kết nối quý vị. Quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Khám sức khỏe lành mạnh (kiểm tra sức khỏe khi khỏe mạnh)

Khám sức khỏe lành mạnh (kiểm tra sức khỏe khi khỏe mạnh) được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT). Hầu hết các lần khám sức khỏe lành mạnh (còn được gọi là khám tổng quát hoặc khám thể chất) bao gồm bệnh sử, khám thể chất, khám sàng lọc sức khỏe, tư vấn sức khỏe và chủng ngừa khi cần thiết về mặt y tế.

Hướng dẫn cách giữ gìn sức khỏe

| TẤT CẢ HỘI VIÊN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Luôn đi khám với PCP. Nếu quý vị không thể giữ hẹn, hãy gọi để bỏ buổi hẹn và lấy một cuộc hẹn khác.</li><li>• Làm theo hướng dẫn mà PCP cung cấp cho quý vị.</li><li>• Nếu quý vị uống thuốc theo toa mỗi ngày, nhớ mua thêm trước khi quý vị hết thuốc. Quý vị cũng có thể tìm hiểu về chương trình nhà thuốc đặt mua qua bưu điện của chúng tôi bằng cách gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.</li><li>• Không bao giờ chia sẻ thuốc với bất cứ ai khác.</li><li>• Ăn đúng, ngủ đủ và tập thể dục.</li><li>• Đánh răng và dùng chỉ nha khoa ít nhất hai lần mỗi ngày.</li><li>• Luôn thắt dây an toàn. Đó là luật ở Arizona.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| THÊM VÀO ĐÓ, CHO TRẺ EM ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Luôn cho trẻ ngủ ở tư thế nằm ngửa. Tránh sử dụng tấm đệm viên và chặn trong nôi.</li><li>• Hãy bảo đảm con quý vị được tiêm vắc xin! Trẻ em và thanh thiếu niên cần tiêm vắc xin để có sức khỏe tốt. Vắc xin giúp phòng ngừa nhiều bệnh. Mang theo sổ tiêm chủng của trẻ khi đưa trẻ đến lần thăm khám với PCP.</li><li>• Trẻ sơ sinh và trẻ em phải ngồi trên ghế ngồi hoặc ghế nâng theo độ tuổi cho đến khi trẻ được 8 tuổi và cao hơn 4 foot 9 inch. Mỗi chuyến đi, mọi lúc. Đó là luật ở Arizona!</li><li>• Luôn thoa kem chống nắng trước khi ra ngoài, kể cả khi trời nhiều mây.</li><li>• Vào mỗi lần khám sức khỏe lành mạnh EPSDT, hãy trao đổi với PCP về sự phát triển của trẻ. Đây là thời điểm thích hợp để quý vị đặt bất kỳ câu hỏi nào quý vị có thể có.</li><li>• Bảo đảm rằng con em quý vị thường xuyên đi khám với nha sĩ. Hội viên từ 1 tuổi (có thể bắt đầu từ 6 tháng tuổi nếu mọc răng đầu tiên) đến 21 tuổi nên khám nha sĩ hai lần mỗi năm.</li></ul> |

Dịch vụ dành cho phụ nữ

Điều quan trọng là phụ nữ đi khám với PCP hoặc bác sĩ sản phụ khoa (OB/GYN) thuộc Mercy Care hàng năm. Làm xét nghiệm kiểm tra ung thư cổ tử cung (xét nghiệm Pap) là một phần quan trọng trong việc chăm sóc sức

khỏe của phụ nữ. Các xét nghiệm này có thể tìm ra vấn đề trước khi quý vị có bất kỳ dấu hiệu hoặc triệu chứng nào. Xét nghiệm phết tế bào cổ tử cung (Pap) và chụp quang tuyến vú là các xét nghiệm quan trọng có thể giúp cứu tính mạng của quý vị. Nếu có vấn đề, khả năng điều trị khỏi sẽ cao hơn nếu phát hiện sớm. Xét nghiệm Pap dùng để phát hiện ung thư cổ tử cung và chụp quang tuyến vú dùng để phát hiện ung thư vú.

Theo Đại học Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ (ACOG) khuyến nghị, quý vị nên thực hiện xét nghiệm vi-rút gây u nhú ở người (HPV) và xét nghiệm tế bào cổ tử cung, bao gồm xét nghiệm phết tế bào cổ tử cung, vào các thời điểm sau:

- Nếu phụ nữ có quan hệ tình dục, nên thực hiện xét nghiệm Pap hàng năm và sau ba kết quả bình thường liên tiếp, có thể xét nghiệm ít thường xuyên hơn.
- Nếu phụ nữ không có quan hệ tình dục, nên bắt đầu xét nghiệm Pap từ 21 tuổi và thực hiện mỗi ba năm một lần cho đến 30 tuổi.
- Phụ nữ từ 30 đến 65 tuổi có ba lựa chọn.
  - Có thể thực hiện xét nghiệm kết hợp gồm Phết tế bào cổ tử cung và xét nghiệm HPV năm năm một lần.
  - Cũng chấp nhận chỉ thực hiện xét nghiệm Pap đơn lẻ ba năm một lần.
  - Cũng chấp nhận thực hiện xét nghiệm papillomavirus ở người (hrHPV) có nguy cơ cao mà không cần xét nghiệm Pap năm năm một lần.
- Các độ tuổi nêu trên là khuyến nghị. Các khuyến nghị này không áp dụng cho những người đã từng có kết quả xét nghiệm dương tính với HPV trước đây. PCP hoặc OB/GYN sẽ quyết định khoảng thời gian xét nghiệm của quý vị dựa trên sự cần thiết về mặt y tế.

Hội viên của Mercy Care có thể gặp bác sĩ PCP hoặc bác sĩ Sản/Phụ khoa (OB/GYN) của Mercy Care để làm xét nghiệm Pap. Nếu muốn gặp bác sĩ Sản/Phụ khoa (OB/GYN), quý vị không cần gặp hoặc hỏi PCP của quý vị trước. Quý vị có thể tìm thấy các bác sĩ OB/GYN trong Danh bạ Nhà cung cấp của quý vị hoặc bằng cách tìm kiếm danh bạ nhà cung cấp trên trang web của Mercy Care. Truy cập [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org) và chọn “Find a provider or pharmacy” (Tìm nhà cung cấp hoặc nhà thuốc).

ACOG cũng khuyến nghị thực hiện chụp quang tuyến vú vào những thời điểm sau:

- Phụ nữ từ 40 đến 49 tuổi nên trao đổi với PCP hoặc OB/GYN về thời điểm bắt đầu và tần suất thực hiện chụp quang tuyến vú định kỳ.
- Phụ nữ từ 50 đến 74 tuổi và có nguy cơ trung bình mắc ung thư vú nên chụp quang tuyến vú mỗi một đến hai năm một lần.
- Các độ tuổi nêu trên là khuyến nghị. Có thể thực hiện chụp quang tuyến vú hàng năm ở mọi độ tuổi nếu PCP hoặc OB/GYN xác định rằng điều đó là cần thiết về mặt y tế.

Quý vị có thể gọi cho bác sĩ để xin chỉ định chụp quang tuyến vú, sau đó quý vị có thể đặt lịch chụp quang tuyến vú tại cơ sở chụp quang tuyến. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các cơ sở chụp quang tuyến trong khu vực của quý vị trong Danh bạ Nhà cung cấp của quý vị hoặc bằng cách dùng danh bạ nhà cung cấp tìm kiếm được trên trang web của Mercy Care tại [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org).

---

## **Chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ khỏe mạnh**

---

Khám chăm sóc phòng ngừa dành cho phụ nữ khỏe mạnh hàng năm được thực hiện để xác định các yếu tố nguy cơ bệnh, xác định các vấn đề sức khỏe thể chất/hành vi hiện tại và khuyến khích một lối sống lành mạnh cần thiết để giảm hoặc ngăn ngừa các yếu tố nguy cơ của nhiều chứng bệnh. Hội viên nữ hoặc hội viên được chỉ định giới tính nữ khi sinh có quyền tiếp cận trực tiếp các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe lành mạnh từ bác sĩ phụ khoa trong mạng lưới của Mercy Care mà không cần giấy giới thiệu từ Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP). Không có khoản đồng thanh toán hoặc phí nào khác cho các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ được đài thọ.

## **Lợi ích của việc chăm sóc sức khỏe phòng ngừa**

Kiểm tra và sàng lọc thường xuyên là một phần quan trọng trong chăm sóc sức khỏe của phụ nữ. Những cuộc khám truy tầm này có thể tìm ra vấn đề trước khi quý vị có dấu hiệu về những vấn đề này. Chẩn đoán và điều trị sớm thường sẽ dẫn đến kết quả tốt hơn. Chú trọng vào việc phòng ngừa bệnh và bệnh tật trước khi bệnh tật xảy ra sẽ giúp cải thiện sức khỏe và phẩm chất cuộc sống của quý vị.

## **Mô tả các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ khỏe mạnh**

Khám chăm sóc phòng ngừa dành cho phụ nữ khỏe mạnh bao gồm:

- Khám sức khỏe (kiểm tra sức khỏe khi khỏe mạnh) để đánh giá sức khỏe tổng quát
- Khám lâm sàng vú
- Khám vùng chậu (nếu cần và theo các đề nghị hiện tại và các tiêu chuẩn thực hành tốt nhất).
- Xem xét và tiêm chủng, sàng lọc và xét nghiệm phù hợp với độ tuổi và các yếu tố nguy cơ của quý vị
- Sàng lọc và tư vấn tập trung vào việc duy trì một lối sống lành mạnh và giảm thiểu rủi ro sức khỏe. Nội dung này bao gồm ít nhất là các hoạt động sàng lọc và tư vấn về:
  - Dinh dưỡng đúng cách
  - Sinh hoạt thể chất
  - Chỉ số khối cơ thể cao (BMI)
  - Sử dụng và/hoặc nghiện thuốc lá
  - Sử dụng, lạm dụng và/hoặc lệ thuộc chất gây nghiện
  - Sàng lọc trầm cảm, rối loạn khí sắc và lo âu
  - Sàng lọc bạo lực gia đình và bạo lực trong mối quan hệ, bao gồm tư vấn theo cách tôn trọng văn hóa và hỗ trợ nhằm thu thập thông tin từ phụ nữ và trẻ vị thành niên về bạo lực và lạm dụng hiện tại/quá khứ để giải quyết các mối quan ngại về an toàn và các vấn đề sức khỏe hiện tại hoặc tương lai
  - Xét nghiệm, điều trị và tư vấn về bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (STI)
  - Xét nghiệm giang mai hàng năm bắt đầu từ 15 tuổi
  - Xét nghiệm, điều trị và tư vấn về vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người (HIV)
  - Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và vật dụng tiếp liệu
  - Tư vấn trước khi thụ thai bao gồm trao đổi về lối sống lành mạnh trước và giữa các lần mang thai, bao gồm:
    - Quá trình sinh sản
    - Cách thức quan hệ tình dục
    - Cân nặng hợp lý, chế độ ăn uống và dinh dưỡng, cũng như việc sử dụng bổ sung dinh dưỡng và bổ sung axit folic
    - Hoạt động thể chất hoặc tập thể dục
    - Chăm sóc sức khỏe răng miệng
    - Quản lý bệnh mãn tính
    - Sức khỏe tình cảm
    - Sử dụng thuốc lá và chất gây nghiện (bao gồm thuốc kê toa, caffeine, rượu, cần sa và các chất khác)
    - Khoảng thời gian khuyến nghị giữa các lần mang thai
- Giới thiệu khi nhà cung cấp xác định cần đánh giá, chẩn đoán và/hoặc điều trị thêm.

Xét nghiệm và điều trị di truyền không được đòi hỏi trong lần thăm khám phòng ngừa/khám sức khỏe lành mạnh dành cho phụ nữ. Các xét nghiệm này chỉ được đòi hỏi nếu đáp ứng tiêu chí và bác sĩ quyết định xét nghiệm là cần thiết về mặt y tế.

## Vắc xin HPV

Vắc xin chủng ngừa vi-rút gây u nhú ở người (HPV) được đài thọ và khuyến nghị cho hội viên từ 9 đến 45 tuổi. HPV là một loại vi-rút phổ biến và có thể gây ung thư cổ tử cung. HPV thường không có triệu chứng. Điều này khiến người mắc khó biết mình nhiễm vi-rút. Điều quan trọng là cả nam và nữ đều cần tiêm vắc xin HPV. Nên tiêm vắc xin trước khi có quan hệ tình dục.

## Thông tin về cách được cung cấp dịch vụ chăm sóc phòng ngừa dành cho phụ nữ khỏe mạnh

Gọi cho PCP hoặc bác sĩ phụ khoa của quý vị và lấy hẹn khám chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ khỏe mạnh. Buổi khám này được cung cấp miễn phí. Quý vị có thể tự tìm cho mình dịch vụ chăm sóc người phụ nữ khỏe mạnh mà không cần sự chấp thuận của PCP.

## Giúp đỡ trong việc lấy hẹn

Nếu quý vị cần được trợ giúp để lấy hẹn khám cho phụ nữ khỏe mạnh với nhà cung cấp của mình hoặc nếu quý vị cần phương tiện di chuyển đến cuộc hẹn, quý vị có thể gọi Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

---

## EPSDT (còn gọi là thăm khám sức khỏe lành mạnh hay kiểm tra sức khỏe)

---

Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) là tên của quyền lợi Medicaid nhằm đảm bảo các hội viên AHCCCS dưới 21 tuổi được chăm sóc sức khỏe toàn diện thông qua phòng ngừa, can thiệp sớm, chẩn đoán, điều chỉnh, cải tiến (cải thiện) và điều trị các tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi. Mục đích của EPSDT là bảo đảm tính sẵn có và khả năng tiếp cận các nguồn trợ giúp chăm sóc sức khỏe, cũng như hỗ trợ hội viên trong độ tuổi EPSDT và cha mẹ hoặc người giám hộ của họ sử dụng hiệu quả các nguồn trợ giúp này.

Khoản chi phí, Thời gian và Phạm vi: Đạo luật Medicaid định nghĩa các dịch vụ EPSDT bao gồm dịch vụ truy tìm bệnh, dịch vụ nhãn khoa, thay thế và sửa chữa kính mắt, dịch vụ nha khoa, dịch vụ thính giác, và tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khác, dịch vụ chẩn đoán, điều trị và những phương pháp khác được mô tả trong luật Liên bang phần 42 USC 1396d(a) để điều chỉnh hoặc cải thiện các khiếm khuyết, bệnh tật và bệnh về thể chất và tâm thần được xác định trong cuộc truy tìm bệnh, cho dù các dịch vụ đó có được đài thọ theo Chương trình AHCCCS của Tiểu bang hay không. Những giới hạn và loại trừ, ngoài yêu cầu về tính cần thiết về mặt y tế và tiết kiệm chi phí không áp dụng cho các dịch vụ EPSDT.

Điều này có nghĩa là các dịch vụ được đài thọ theo EPSDT bao gồm tất cả các hạng mục dịch vụ trong luật Liên bang, ngay cả khi các dịch vụ đó không được liệt kê là các dịch vụ được đài thọ trong Chương trình AHCCCS của Tiểu bang, các quy chế, quy tắc, hoặc các chính sách của AHCCCS miễn là các dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế và tiết kiệm chi phí.

Một số ví dụ bổ sung về các dịch vụ được đài thọ theo EPSDT bao gồm, nhưng không giới hạn ở khám trẻ em khỏe mạnh (phòng ngừa), dịch vụ bệnh viện nội trú và ngoại trú, dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang, dịch vụ bác sĩ, dịch vụ y học tự nhiên, dịch vụ của điều dưỡng hành nghề, thuốc, dịch vụ trị liệu, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, thiết bị y tế, dụng cụ và vật tư, chỉnh hình, thiết bị giả, hỗ trợ đặt lịch hẹn, phương tiện di chuyển đến các cuộc hẹn y tế, dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình, và dịch vụ thai sản. EPSDT cũng bao gồm chẩn đoán, khám sàng lọc, dịch vụ phòng ngừa và phục hồi chức năng. Tuy nhiên, EPSDT không bao gồm các dịch vụ mang tính thử nghiệm, chỉ nhằm mục đích thẩm mỹ, hoặc không hiệu quả về chi phí khi so sánh với các biện pháp can thiệp khác. Khám trẻ em khỏe mạnh dành cho hội viên trong độ tuổi EPSDT, ngay cả khi trẻ khỏe mạnh, rất quan trọng vì bao gồm tất cả các hoạt động sàng lọc và dịch vụ được nêu trong lịch trình EPSDT và nha khoa của AHCCCS, và có thể phát hiện vấn đề sớm.

**Hướng dẫn sức khỏe dành cho trẻ em**

Tất cả trẻ em, không chỉ trẻ sơ sinh, đều cần khám trẻ em khỏe mạnh và tiêm vắc xin (chủng ngừa). Khám trẻ em khỏe mạnh giúp giữ cho con em của quý vị khỏe mạnh và tìm ra vấn đề trước khi con em quý vị bị bệnh. Vắc xin có thể bảo vệ trẻ khỏi nhiều bệnh. Đặt lịch hẹn với PCP để giúp trẻ (bao gồm cả thanh thiếu niên) duy trì sức khỏe. Không có khoản đồng thanh toán hoặc phí nào khác cho các lần thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT (lần thăm khám trẻ em khỏe mạnh), vắc xin hoặc các dịch vụ được đài thọ.

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Thăm khám trẻ em khỏe mạnh (Thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trẻ sơ sinh</li><li>• 3-5 ngày tuổi</li><li>• 1, 2, 4, 6, 9, 12, 15, 18, 24 và 30 tháng tuổi</li><li>• Hàng năm từ 3-20 tuổi</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Vắc xin (Chủng ngừa)</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bạch hầu, Uốn ván &amp; Ho gà (DTaP)</li><li>• Haemophilus Influenzae type b (Hib)</li><li>• Viêm gan A</li><li>• Viêm gan siêu vi B</li><li>• Vi-rút gây u nhú ở người (Human Papillomavirus – HPV)</li><li>• Cúm (Cảm cúm)</li><li>• Sởi, Quai bị và Rubella (MMR)</li><li>• Viêm màng não</li><li>• Phế cầu khuẩn (Viêm phổi) (PCV15 hoặc PCV20)</li><li>• Sốt tê liệt (IPV)</li><li>• Tiêu chảy do Rotavirus (RV)</li><li>• Uốn ván, Bạch hầu &amp; Ho gà (Tdap)</li><li>• Thủy đậu (Trái rạ)</li><li>• COVID-19</li><li>• Hợp bào Hô hấp (RSV-mAb hoặc RSV)</li></ul> |

Để biết thêm thông tin về vắc xin và xem lịch tiêm chủng khuyến nghị, hãy truy cập trang web của Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh tại [cdc.gov/vaccines/imz-schedules](https://www.cdc.gov/vaccines/imz-schedules).

**Tầm quan trọng của các lần thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT (thăm khám trẻ em khỏe mạnh)**

Một trong những cách tốt nhất để duy trì sức khỏe là đưa trẻ đi thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT (thăm khám trẻ em khỏe mạnh) hàng năm, ngay cả khi con quý vị khỏe mạnh. Các lần thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT thường xuyên (thăm khám hoặc kiểm tra sức khỏe trẻ em khỏe mạnh) giúp bảo vệ trẻ khỏi bệnh tật và giúp nhà cung cấp phát hiện vấn đề sớm. Trong lần thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT, quý vị có cơ hội trao đổi với bác sĩ và đặt câu hỏi. Dưới đây là một số nội dung có thể được thực hiện trong các lần thăm khám này:

- Khai thác tiền sử sức khỏe và phát triển, cũng như khám sức khỏe toàn diện. Khám sức khỏe có thể yêu cầu trẻ không mặc quần áo.
- Sàng lọc tăng cân phù hợp theo độ tuổi, cũng như cung cấp giáo dục về dinh dưỡng.
- Đánh giá và sàng lọc dinh dưỡng, và giới thiệu khi cần thiết.
- Sàng lọc và dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, và giới thiệu khi cần thiết. Thí dụ:
  - Sàng lọc trầm cảm sau sinh cho cha/mẹ vừa có con mới sinh.
  - Sàng lọc Phát triển Tổng quát
  - Sàng lọc Phát triển Chuyên biệt đối với Rối loạn Phổ Tự kỷ (ASD).
  - Sàng lọc trầm cảm và nguy cơ tự tử ở thanh thiếu niên
  - Sàng lọc rối loạn sử dụng chất gây nghiện ở thanh thiếu niên
- Xác định các mốc tăng trưởng và phát triển.

- Theo dõi phát triển và giới thiệu khi cần thiết.
- Chủng ngừa (vắc xin).
- Xét nghiệm và/hoặc kiểm tra chẩn đoán đối với các tình trạng như Thiếu máu, Thiếu máu Hồng cầu Hình liềm, nhiễm độc chì trong máu, Bệnh lao (TB), v.v. Nếu các xét nghiệm này có kết quả dương tính, quý vị sẽ được yêu cầu quay lại để thăm khám theo dõi và có thể điều trị.
- Giáo dục sức khỏe, tư vấn và hỗ trợ tự quản lý bệnh mãn tính.
- Sàng lọc sức khỏe răng miệng và giáo dục, cũng như giới thiệu khám nha khoa khi cần thiết.
- Thoa vecni fluoride khi trẻ được sáu tháng tuổi và đã mọc ít nhất một chiếc răng, với tần suất thoa ba tháng một lần cho đến năm tuổi.
- Sàng lọc thị lực và thính lực, và giới thiệu khi cần thiết.
- Bác sĩ cũng có thể xác định rằng việc giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa là cần thiết về mặt y tế. Một vài ví dụ gồm chuyên gia dinh dưỡng hoặc chuyên gia dinh dưỡng tiết chế, bác sĩ tim mạch, bác sĩ thần kinh, chuyên viên vật lý trị liệu, chuyên viên hoạt động trị liệu, hoặc chuyên viên ngôn ngữ trị liệu.
- Bác sĩ cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin về các nguồn trợ giúp trong cộng đồng hoặc chương trình cộng đồng hiện có. Một số ví dụ được liệt kê bên dưới trong mục “Nguồn trợ giúp trong Cộng đồng”.
- Cung cấp thông tin và hỗ trợ về khuyến nghị nuôi con bằng sữa mẹ, việc cung cấp máy hút sữa, và các thực hành ngủ an toàn, nếu phù hợp.
- Đối với thanh thiếu niên và trẻ vị thành niên, bác sĩ cũng cần trao đổi với các em về những chủ đề phù hợp với độ tuổi, sự phát triển và các yếu tố nguy cơ của hội viên, chẳng hạn như:
  - Sức khỏe sinh sản, biện pháp tránh thai và quan hệ tình dục an toàn, bao gồm cách phòng bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (STI) và xét nghiệm STI.
  - Tránh các hành vi nguy cơ như hút thuốc (bao gồm thuốc lá điện tử, shisha và vaping) cũng như sử dụng ma túy và rượu.
  - Cảm xúc của các em. Liệu các em có cảm thấy trầm cảm, lo âu, hoặc có ý nghĩ làm hại bản thân hay không.
  - Lái xe an toàn và tránh nội dung nguy hiểm trên mạng xã hội và Internet.
  - Sàng lọc Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện (SUD), tất cả trẻ từ 12 tuổi trở lên sẽ được sàng lọc rối loạn sử dụng chất gây nghiện, kèm giới thiệu phù hợp khi cần thiết.

Các lần thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT không chỉ dành cho trẻ em và thanh thiếu niên. Các lần thăm khám này dành cho tất cả hội viên đến 21 tuổi. Không phải tất cả nội dung được liệt kê ở trên đều áp dụng trong mỗi lần thăm khám, vì một số nội dung mang tính đặc thù theo độ tuổi. Các hoạt động sàng lọc và dịch vụ theo độ tuổi dựa trên Lịch Định kỳ của Học viện Nhi khoa Hoa Kỳ (AAP) cũng như Lịch Định kỳ EPSDT của AHCCCS.

### **Sàng lọc phát triển**

Sàng lọc phát triển xem xét kỹ hơn về quá trình phát triển của con quý vị. Con quý vị sẽ làm một bài kiểm tra ngắn, hoặc quý vị sẽ điền một bảng câu hỏi về trẻ. Các công cụ được sử dụng để kiểm tra sàng lọc phát triển và hành vi là các bảng câu hỏi hoặc danh mục kiểm tra chuẩn hóa, dựa trên nghiên cứu, đặt câu hỏi về quá trình phát triển của con quý vị, bao gồm các chủ đề về ngôn ngữ, vận động, tư duy, hành vi và cảm xúc. Sàng lọc phát triển có thể được thực hiện bởi chuyên gia chăm sóc sức khỏe của trẻ, và những người khác cũng có thể tham gia, chẳng hạn như chuyên gia giáo dục mầm non, cũng như các chuyên gia trong cộng đồng hoặc môi trường học đường. Điều quan trọng là quý vị đưa trẻ đến gặp khám nhà cung cấp được chứng nhận về việc sử dụng các công cụ sàng lọc phát triển này. Trang web của CDC có thêm thông tin liên quan đến sàng lọc và theo dõi phát triển. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm, quý vị có thể truy cập: <https://www.cdc.gov/ncbddd/actearly/screening.html>.

Sàng lọc phát triển được yêu cầu phải được thực hiện trong các lần thăm khám EPSDT (thăm khám trẻ em khỏe mạnh) cụ thể. Tuy nhiên, người chăm sóc cần lưu ý rằng sàng lọc phát triển có thể được thực hiện tại mỗi lần

thăm khám EPSDT (lần thăm khám trẻ em khỏe mạnh) nếu nhà cung cấp xác định rằng việc sàng lọc là cần thiết về mặt y tế.

#### **Ví dụ về các sàng lọc bắt buộc vào các thời điểm cụ thể:**

- Sàng lọc Phát triển Toàn diện bắt buộc thực hiện tại các lần thăm khám 9 tháng, 18 tháng và 30 tháng tuổi.
- Sàng lọc Phát triển Chuyên biệt về Tự kỷ (ASD) bắt buộc thực hiện tại các lần thăm khám 18 tháng và 24 tháng tuổi.

#### **Dưới đây là một số ví dụ về công cụ được chấp nhận sử dụng cho Sàng lọc Phát triển Toàn diện:**

- Đánh giá của Cha mẹ về Tình trạng Phát triển (PEDS-R)- Độ tuổi: Từ sơ sinh đến 8 tuổi.
- Bảng câu hỏi về Độ tuổi và Giai đoạn Ấn bản thứ ba (ASQ-3)- Độ tuổi: Từ sơ sinh đến 5 tuổi.

#### **Dưới đây là một số ví dụ về công cụ được chấp nhận sử dụng cho Sàng lọc Phát triển Chuyên biệt về Tự kỷ (ASD):**

- Danh sách Kiểm tra Sửa đổi cho Chứng tự kỷ ở Trẻ Mới Biết đi (M-CHAT-R/F), Độ tuổi: 15 đến 30 tháng tuổi.
- Bảng câu hỏi về Độ tuổi và Giai đoạn: Cảm xúc-Xã hội (ASQ:SE). Độ Tuổi: tối đa 21 tuổi.

Khi việc sàng lọc được hoàn thành, nhà cung cấp sẽ sử dụng kết quả sàng lọc để xác định xem có cần đánh giá thêm hay không. Nếu cần, họ sẽ giới thiệu trẻ đến bác sĩ chuyên khoa. Nếu có khuyến nghị thực hiện đánh giá tự kỷ, Mercy Care có danh sách các nhà cung cấp có thể chẩn đoán và cung cấp điều trị đối với rối loạn phổ tự kỷ. Quý vị có thể tìm thêm thông tin bằng cách truy cập [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org).

#### **Chủng ngừa/vắc xin**

Cách tốt nhất để bảo vệ con quý vị khỏi bệnh tật là đảm bảo con quý vị được tiêm vắc xin. Trẻ được tiêm vắc xin sẽ được bảo vệ khỏi nguy cơ mắc bệnh do các tác nhân gây hại. Vắc xin có thể giúp bảo vệ trẻ khỏi mắc các bệnh nghiêm trọng. Phản ứng sau tiêm vắc xin hiếm khi xảy ra. Phản ứng nghiêm trọng là rất hiếm. Những nguy hiểm của việc không được chủng ngừa còn tệ hơn nhiều so với khả năng xảy ra phản ứng nghiêm trọng. Vắc xin được cung cấp dưới nhiều hình thức khác nhau, chẳng hạn như uống, xịt mũi, hoặc tiêm. Một số loại vắc xin cũng được cung cấp kết hợp để giảm số mũi tiêm cần thiết. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy trao đổi với bác sĩ tại cuộc hẹn tiếp theo của con quý vị.

#### **Các nguồn trợ giúp trong cộng đồng**

Có một số nguồn trợ giúp trong cộng đồng và chương trình cộng đồng có sẵn có thể trợ giúp quý vị và con quý vị. Trong lần thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT, bác sĩ có thể trao đổi với quý vị về các dịch vụ này. Trong cuộc trao đổi này, nếu quý vị có câu hỏi về cách tìm thông tin hoặc cách tiếp cận hệ thống chăm sóc sức khỏe, bác sĩ và/hoặc nhóm y tế sẽ hỗ trợ quý vị. Bác sĩ cũng sẽ cho biết quý vị và con quý vị có thể hưởng lợi từ những dịch vụ nào. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một số thông tin giáo dục về cách tiếp cận các dịch vụ này. Ví dụ về một số chương trình cộng đồng là Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC), Chương trình Can thiệp Sớm của Arizona (AzEIP), Dịch vụ Phục hồi Chức năng cho Trẻ em (CRS), dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, dịch vụ chăm sóc khủng hoảng, chương trình thăm khám tại nhà, Encircle Families, Early Head Start/Head Start, Vắc xin cho Trẻ em (VFC) và Đường dây Trợ giúp cho Trẻ từ Sơ sinh đến Năm tuổi và/hoặc Chương trình Trẻ Quấy khóc. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo phần “Nguồn trợ giúp cộng đồng” ở cuối cuốn cẩm nang này hoặc gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.

#### **Nguy cơ tiếp xúc chì và xét nghiệm đề nghị/bắt buộc**

Ngộ độc chì là một vấn đề ở Arizona. **Xét nghiệm máu để kiểm tra nhiễm chì là bắt buộc đối với tất cả trẻ em từ 1 đến 2 tuổi.** Bác sĩ nên thực hiện sàng lọc nguy cơ nhiễm chì bằng hỏi đáp tại mỗi lần thăm khám sức khỏe

lành mạnh EPSDT khi trẻ từ sáu tháng tuổi đến sáu tuổi để xác định xem con quý vị có nguy cơ hay không. Có thể thực hiện xét nghiệm bổ sung đối với trẻ đến 6 tuổi nếu kết quả sàng lọc cho thấy trẻ có nguy cơ nhiễm độc chì, nếu con quý vị bỏ lỡ xét nghiệm bắt buộc lúc 1 tuổi hoặc 2 tuổi, hoặc nếu con quý vị sống trong khu vực mã ZIP có nguy cơ cao. Để biết khu vực mã zip của quý vị có thuộc nhóm nguy cơ cao hay không, hãy truy cập <https://www.azdhs.gov/gis/childhood-lead>. Ngoài ra, nếu quý vị định đăng ký cho con quý vị tham gia Early Head Start/Head Start, chương trình sẽ yêu cầu bằng chứng cho thấy trẻ đã được xét nghiệm máu kiểm tra nhiễm chì.

### **Tăng cân phù hợp theo độ tuổi, béo phì ở trẻ em và các biện pháp phòng ngừa**

Trong lần thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT, bác sĩ sẽ kiểm tra Chỉ số Khối Cơ thể (BMI) để xác định trẻ có cân nặng khỏe mạnh phù hợp với độ tuổi, giới tính và chiều cao hay không. Chỉ số BMI càng cao, nguy cơ mắc các vấn đề sức khỏe trong tương lai càng lớn. Nếu BMI quá cao hoặc quá thấp, bác sĩ nên cung cấp giáo dục dinh dưỡng. Bác sĩ cũng có thể giới thiệu trẻ đến chuyên gia dinh dưỡng hoặc chuyên gia dinh dưỡng tiết chế. Dưới đây là một số gợi ý lựa chọn lành mạnh để hỗ trợ:

- Ăn năm khẩu phần trái cây và rau mỗi ngày
- Ngồi ít hơn hai giờ một ngày trước màn hình (bao gồm TV, chơi trò chơi video, máy tính, máy tính bảng và các thiết bị di động khác).
- Hoạt động thể lực ít nhất một giờ mỗi ngày
- Không uống đồ uống có đường, bao gồm nước ngọt và nước ép.

### **Dấu hiệu, triệu chứng và biện pháp phòng ngừa bệnh hen suyễn**

Hen suyễn là một bệnh mạn tính ở phổi có thể phòng ngừa được, mức độ từ nhẹ đến nặng. Điều quan trọng là nhận biết các dấu hiệu và triệu chứng như ho, hắt hơi, tức ngực, khó thở và/hoặc môi chuyển sang màu xanh. Tác nhân gây khởi phát cơn hen ở mỗi người khác nhau, có thể bao gồm ô nhiễm, nấm mốc, khói, bụi, phấn hoa, thực phẩm, căng thẳng, hoạt động thể chất và nhiều yếu tố khác. Hen suyễn có thể được kiểm soát thông qua việc hiểu rõ thuốc điều trị, đảm bảo sử dụng thuốc đúng cách và giảm thiểu các tác nhân khởi phát. Nếu quý vị nhận thấy bất kỳ dấu hiệu hoặc triệu chứng nào kể trên, hoặc nếu con quý vị có đợt bùng phát hen suyễn, hãy gọi cho bác sĩ của trẻ hoặc đưa trẻ đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

### **Hội chứng Tử vong Bất ngờ ở Trẻ sơ sinh (SIDS)/ Tử vong Bất ngờ Không rõ nguyên nhân ở Trẻ sơ sinh**

**(SUID):** SIDS/SUID là cái chết đột ngột và không giải thích được ở trẻ sơ sinh. Trẻ nằm ngửa ngủ ít có khả năng chết vì SIDS/SUID. Các cách khác để thực hành ngủ an toàn nhằm phòng ngừa SIDS/SUID là cho trẻ ngủ trên bề mặt vững chắc và không sử dụng chăn bông mềm, gối, thú nhồi bông, đệm nước, da cừu hoặc các loại đệm mềm khác trong nôi.

### **Mạo an toàn và phòng ngừa hành vi nguy cơ**

Bảo vệ con quý vị (hoặc thanh thiếu niên) bằng cách trao đổi với trẻ về việc tránh các hoạt động nguy hiểm hoặc hành vi có nguy cơ. Khuyến khích trẻ nói về cảm xúc và tâm trạng của mình. Khuyến khích trẻ cho quý vị biết nếu trẻ cảm thấy trầm cảm hoặc lo âu, hoặc nếu trẻ có ý nghĩ làm hại bản thân hoặc người khác. Không phải tất cả trẻ đều cảm thấy thoải mái khi nói về cảm xúc và tâm trạng của mình. Hãy chú ý các dấu hiệu cảnh báo của ý nghĩ tự tử và trầm cảm, và tìm kiếm sự hỗ trợ nếu quý vị nhận thấy bất kỳ dấu hiệu nào. Ví dụ về các hành vi này gồm thu mình, thay đổi tâm trạng nghiêm trọng, và/hoặc gia tăng việc sử dụng ma túy hoặc rượu. Nếu quý vị không chắc cách trao đổi với con mình (hoặc thanh thiếu niên), quý vị có thể nhờ sự hỗ trợ từ nhà cung cấp của con quý vị, có thể gọi Ban Dịch vụ Hội viên, và/hoặc gọi đường dây hỗ trợ khủng hoảng. Chúng tôi sẽ có thể cung cấp cho quý vị một số nguồn hỗ trợ hữu ích.

Ví dụ về các chủ đề quý vị nên trao đổi với trẻ gồm:

- Hút thuốc lá, thuốc lá điện tử, vaping, shisha, v.v.
- Sử dụng ma túy và/hoặc uống rượu.

- Quan hệ tình dục an toàn để ngừa mang thai và phòng ngừa sự lây lan của các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STIs).
- Rủi ro của việc tham gia hành vi tình dục ở độ tuổi quá sớm.
- Tham gia hoặc trở thành nạn nhân của bắt nạt và bạo lực.
- Tránh áp lực tiêu cực từ bạn bè và khuyến khích sự tự tin.
- Các nguy cơ có trên mạng xã hội và Internet, và không bắt chước những gì trẻ thấy.

### **Các biện pháp phòng chống sâu răng**

Chăm sóc và làm sạch răng sữa rất quan trọng đối với sức khỏe răng miệng lâu dài. Tuy bộ răng đầu tiên (răng sữa) sẽ rụng, sâu răng có thể làm cho răng rụng ra trước khi những răng này sẵn sàng rụng. Điều này có thể khiến răng vĩnh viễn mọc lệch và sai vị trí. Sâu răng ở răng sữa cũng có thể khiến sâu răng lây sang răng vĩnh viễn.

Việc chăm sóc răng miệng hàng ngày nên bắt đầu ngay cả trước khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên. Có thể thực hiện bằng cách lau nướu của trẻ mỗi ngày bằng khăn hoặc gạc sạch, ẩm. Quý vị cũng có thể chải nướu răng nhẹ bằng bàn chải đánh răng mềm dành cho trẻ sơ sinh và nướu. Ngay khi chiếc răng đầu tiên mọc, quý vị có thể đánh răng và nướu của trẻ bằng nước. Khi toàn bộ răng sữa đã mọc, hãy đánh răng cho trẻ ít nhất hai lần mỗi ngày. Khuyến nghị rằng trẻ từ 2 đến 6 tuổi nên dùng một lượng kem đánh răng có fluoride bằng hạt đậu hai lần mỗi ngày, và cha/mẹ/người chăm sóc cần thực hiện và giám sát việc đánh răng. Trẻ em từ 7 tuổi trở lên có thể đánh răng bằng kem đánh răng có fluoride 2 lần một ngày. Việc tập cho trẻ làm quen với việc dùng chỉ nha khoa sớm cũng rất quan trọng. Thời điểm tốt để bắt đầu dùng chỉ nha khoa là khi hai răng bắt đầu chạm vào nhau. Hãy trao đổi với nha sĩ của trẻ để được tư vấn về cách dùng chỉ nha khoa cho răng nhỏ.

### **Tầm quan trọng của việc chăm sóc sức khỏe răng miệng**

PCP của con quý vị nên thực hiện sàng lọc sức khỏe răng miệng tại mỗi lần thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT. PCP cũng có thể thoa vecni fluoride lên răng của trẻ trong lần thăm khám EPSDT khi trẻ được sáu tháng tuổi và đã mọc ít nhất một chiếc răng. Vecni fluoride là phương pháp điều trị nha khoa phòng ngừa giúp răng chắc khỏe, hỗ trợ ngăn ngừa sâu răng. Việc này có thể thực hiện tối đa bốn lần mỗi năm (mỗi ba tháng một lần) cho đến khi trẻ đủ năm tuổi. Không có khoản đồng thanh toán hoặc phí nào khác cho các dịch vụ liên quan đến nha khoa thuộc EPSDT được đài thọ.

Cuộc hẹn nha sĩ đầu tiên của con quý vị nên được lên lịch khi trẻ tròn một tuổi. Sau đó, hãy đưa trẻ đi khám nha sĩ mỗi sáu tháng cho các lần khám định kỳ. Tức là hai lần mỗi năm. Trong cả hai lần khám phòng ngừa này, nha sĩ cũng sẽ thoa vecni fluoride cho trẻ cho đến khi trẻ đủ 21 tuổi. Các lần khám nha khoa cũng có thể bao gồm chụp X-quang, trám răng, làm sạch răng và trám bít hố rãnh.

Không bao giờ quá sớm để bắt đầu những thói quen tốt về răng miệng. Hãy thực hiện các mẹo đơn giản sau khi đưa con quý vị đi khám nha sĩ:

- Giữ tên và số điện thoại của nha sĩ ở nơi dễ tìm.
- Xin hẹn khám răng định kỳ hai tháng trước thời hạn.
- Bảo đảm là quý vị có phương tiện chuyên chở đi đến cuộc hẹn của quý vị.
- Hãy đến đúng giờ hẹn.
- Nhớ mang theo thẻ ID hội viên của con quý vị đến văn phòng nha sĩ.
- Nếu quý vị phải hủy cuộc hẹn, hãy gọi cho văn phòng nha sĩ càng sớm càng tốt.

### **Hỗ trợ đặt lịch hẹn hoặc phương tiện di chuyển**

Nếu quý vị cần hỗ trợ đặt lịch hẹn thăm khám sức khỏe lành mạnh EPSDT hoặc hẹn khám nha khoa, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465](#) (TTY 711). Ban Dịch vụ Hội viên cũng có thể hỗ trợ quý vị đặt xe đến cuộc hẹn nếu quý vị cần.

---

## Các dịch vụ thai sản

---

Hội viên nữ, hoặc hội viên được chỉ định giới tính nữ khi sinh, có quyền tiếp cận trực tiếp các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe định kỳ từ PCP, bác sĩ Sản phụ khoa (OB/GYN) hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản khác trong mạng lưới của Đơn vị Hợp đồng mà không cần giấy giới thiệu từ bác sĩ chăm sóc chính.

Phụ nữ đang mang thai cần được chăm sóc đặc biệt. Nếu quý vị đang mang thai, hãy chắc chắn chọn Bác sĩ Sản phụ khoa (OB/GYN) Chăm sóc Chính của Mercy Care hoặc nữ hộ sinh y tá được chứng nhận. Quý vị có thể đến trực tiếp OB/GYN để được chăm sóc. Quý vị không cần gặp hoặc hỏi bác sĩ PCP của quý vị trước. PCP của quý vị sẽ quản lý việc chăm sóc định kỳ không thuộc lĩnh vực OB/GYN thông thường của quý vị và OB/GYN sẽ quản lý việc chăm sóc thai kỳ của quý vị. Nếu muốn, quý vị có thể chọn một bác sĩ sản/phụ khoa (OB/GYN) làm bác sĩ PCP của quý vị trong suốt thời gian mang thai.

Nếu quý vị mới tham gia Mercy Care hoặc đang trong tam cá nguyệt thứ ba, và nhà cung cấp hiện tại của quý vị không hợp tác với Mercy Care, thì quý vị có một số lựa chọn:

- Quý vị có thể chuyển sang một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản hợp tác với Mercy Care.
- Để bảo đảm tính liên tục của chăm sóc, quý vị có thể tiếp tục với Mercy Care và hoàn thành chăm sóc thai sản với nhà cung cấp hiện tại, miễn là nhà cung cấp đó được đăng ký với AHCCCS.
- Để bảo đảm tính liên tục của chăm sóc, quý vị có thể tiếp tục với nhà cung cấp hiện tại, và nếu quý vị gọi cho chúng tôi ngay, chúng tôi có thể tạo điều kiện để quý vị thay đổi chương trình sức khỏe nếu quý vị mong muốn.

Không có khoản đồng thanh toán hoặc phí nào khác cho các dịch vụ liên quan đến thai kỳ được đài thọ. Chúng tôi cũng sẽ gửi cho quý vị sổ tay thai kỳ với nhiều thông tin và sẽ tiếp tục gửi cho quý vị thông tin về thai kỳ trong suốt thai kỳ và sau sinh. Nếu quý vị không chắc mình có mang thai hay không, hãy lên lịch hẹn gặp PCP của quý vị để thử thai.

### Các dịch vụ thai sản được đài thọ dành cho tất cả hội viên

- Tư vấn trước khi thụ thai cần thiết về mặt y tế
- Xác định thai kỳ
- Chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ chuyển dạ và sinh nở
- Chăm sóc sau sinh
- Giáo dục, truyền thông và dịch vụ chăm sóc trước sinh liên quan đến chăm sóc thai kỳ
- Điều trị các tình trạng liên quan đến thai kỳ
- Dịch vụ, vật tư và giáo dục về kế hoạch hóa gia đình
- Xét nghiệm trước sinh, bao gồm xét nghiệm và tư vấn về HIV (vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người)
- Sàng lọc các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI) bao gồm giang mai và chlamydia tại lần thăm khám trước sinh đầu tiên, trong tam cá nguyệt thứ ba, và tại thời điểm sinh
- Sàng lọc rối loạn khí sắc và lo âu trong thời kỳ chu sinh, bao gồm dịch vụ giới thiệu và tư vấn

### Hỗ trợ với chương trình thai sản

Nếu quý vị cần trợ giúp sắp xếp một cuộc hẹn khám trước sinh hoặc sau sinh, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care. Nếu quý vị không muốn tham gia, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để chọn không tham gia chương trình thai sản bất cứ lúc nào. Có thể liên hệ với Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Ban Dịch vụ Hội viên cũng có thể hỗ trợ quý vị đặt xe đến cuộc hẹn nếu quý vị cần.

## Các cuộc hẹn trong thai kỳ

Điều quan trọng là phải đi khám bác sĩ sớm và thường xuyên. Đây được gọi là thăm khám chăm sóc trước khi sinh, diễn ra trong thời gian mang thai. Việc đến các lần thăm khám chăm sóc sau sinh cũng rất quan trọng; các lần thăm khám này diễn ra sau khi quý vị sinh con. Những lần thăm khám này mang lại lợi ích cho cả quý vị và em bé. Hãy đảm bảo tham gia tất cả các lần thăm khám trước sinh và sau sinh theo lịch trình của quý vị, ngay cả khi quý vị cảm thấy khỏe.

Chăm sóc tiền sản thường xuyên sẽ giúp quý vị có thai khỏe mạnh và em bé khỏe mạnh. Nó sẽ cho phép nhà cung cấp dịch vụ xác định được tình trạng sức khỏe của quý vị và ngăn ngừa các vấn đề trước khi xảy ra. Để bảo đảm quý vị và em bé được chăm sóc phù hợp và giữ sức khỏe tốt, tốt nhất là quý vị có lần thăm khám trước sinh đầu tiên trong vòng 42 ngày đầu của thai kỳ. Nếu quý vị phát hiện mang thai sau 42 ngày đầu, hãy đặt lịch thăm khám trước sinh càng sớm càng tốt. Trong các lần thăm khám thai kỳ, nhà cung cấp dịch vụ OB/GYN sẽ cho quý vị biết khi nào cần quay lại khám. Nếu có việc phát sinh khiến quý vị cần hủy cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp để thông báo cho họ biết. Sau đó đặt lại cuộc hẹn mới càng sớm càng tốt.

Quý vị nên có thể đặt được cuộc hẹn trong các khung thời gian sau:

- Tam cá nguyệt thứ nhất – tháng 1–3, hoặc tuần 1–12: Quý vị nên được khám trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ khi gọi cho bác sĩ
- Tam cá nguyệt thứ hai – tháng 4–6, hoặc tuần 13–27: Quý vị nên được khám trong vòng bảy ngày theo lịch kể từ khi gọi cho bác sĩ
- Tam cá nguyệt thứ ba – tháng 7–9, hoặc tuần 28–40: Quý vị nên được khám trong vòng ba ngày làm việc kể từ khi gọi cho bác sĩ
- Thai kỳ nguy cơ cao được khám nhanh nhất theo tình trạng sức khỏe của hội viên và không muộn hơn ba ngày làm việc kể từ khi Mercy Care hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản xác định nguy cơ cao, hoặc ngay lập tức nếu có tình trạng khẩn cấp.

## Sau lần thăm khám đầu tiên, kế hoạch thăm khám thai thông thường là:

- Tuần 4-28: Thăm khám ít nhất bốn tuần một lần
- Tuần 29-36: Thăm khám ít nhất hai tuần một lần
- Tuần 37-40: Thăm khám ít nhất mỗi tuần một lần

## Lần thăm khám đầu tiên

- Trong lần khám đầu tiên, quý vị sẽ được khám kiểm tra hoàn toàn. Lần thăm khám này bao gồm trao đổi về tiền sử sức khỏe của quý vị và bác sĩ sẽ khám sức khỏe cho quý vị. Bác sĩ hoặc y tá sẽ thử nước tiểu và thử máu cho quý vị. Họ cũng sẽ kiểm tra các bệnh nhiễm trùng và bệnh lây truyền qua đường tình dục.
- Nếu quý vị đang dùng bất kỳ loại thuốc nào, hãy thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ OB/GYN hoặc nữ hộ sinh tại lần thăm khám đầu tiên. Điều này bao gồm thuốc được kê bởi nhà cung cấp khác và thuốc không kê toa như vitamin và thực phẩm bổ sung.
- Quý vị cũng nên nói cho nhà cung cấp biết nếu quý vị hút thuốc, uống rượu, hoặc dùng bất kỳ thuốc nào không do bác sĩ kê. Điều này sẽ giúp họ xác định các nguồn trợ giúp cần thiết để hỗ trợ quý vị và giữ an toàn cho quý vị và em bé.

## Có phải là sinh non không?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình đang chuyển dạ hoặc nghĩ rằng có vấn đề với thai kỳ, hãy gọi cho bác sĩ ngay lập tức. Bác sĩ nên khám cho quý vị trong vòng ba ngày làm việc kể từ khi quý vị gọi, hoặc ngay lập tức nếu là trường hợp khẩn cấp. Đây là những triệu chứng quan trọng mà quý vị cần chú ý. Hãy gọi cho bác sĩ ngay nếu quý vị có bất kỳ triệu chứng nào sau đây. Đừng chờ cho những triệu chứng này biến mất.

- Xuất dịch, máu hay nước từ âm đạo
- Đau lưng nhẹ, âm ỉ

- Cảm thấy như quý vị bắt đầu có kinh (bị đau bụng giống như lúc có kinh)
- Nghe có áp lực trong khung chậu (như em bé đang bị đẩy xuống)
- Đau bụng (quý vị có thể hoặc không bị tiêu chảy khi đau bụng)
- Bụng đau, thường xuyên co thắt kéo dài hơn một giờ

### **Đau chuyển dạ**

Nếu quý vị đang chuyển dạ và cần được đưa đến bệnh viện, hãy gọi **911**.

### **Chăm sóc sau sinh và các lần thăm khám sau sinh**

Sau khi sinh em bé, việc đến gặp OB/GYN để thăm khám sau sinh là rất quan trọng. Quý vị nên có lần thăm khám sau sinh trong vòng 1–12 tuần (hoặc trong vòng 84 ngày) sau sinh. Đôi khi, nhà cung cấp có thể cần gặp quý vị hơn một lần trong thời gian này để bảo đảm quý vị hồi phục đúng cách. Nhà cung cấp cũng sẽ trao đổi với quý vị về cảm xúc và tâm trạng, và trả lời các câu hỏi của quý vị. Trong lần thăm khám này, quý vị cũng có thể trao đổi về các lựa chọn kế hoạch hóa gia đình, dịch vụ và vật tư (bao gồm biện pháp tránh thai tác dụng kéo dài có thể áp dụng ngay sau sinh). Sau đó, quý vị có thể quyết định phương pháp nào phù hợp nhất với nhu cầu của quý vị cho đến khi quý vị đã sẵn sàng để mang thai lần nữa.

Hãy lắng nghe cơ thể của mình. Đôi khi các biến chứng có thể xảy ra sau khi sinh. Nếu quý vị gặp bất kỳ dấu hiệu cảnh báo nào dưới đây, hãy gọi cho bác sĩ ngay lập tức. Các triệu chứng này có thể xảy ra trong vòng một năm sau sinh. Hãy gọi cho bác sĩ nếu quý vị gặp bất kỳ dấu hiệu hoặc triệu chứng nào sau đây:

- Đau đầu không thuyên giảm hoặc nặng dần theo thời gian
- Chóng mặt hoặc ngất xỉu
- Có ý nghĩ làm hại bản thân hoặc em bé
- Thay đổi về thị lực
- Sốt từ 100.4F trở lên
- Đau ngực, khó thở hoặc tim đập nhanh
- Da tái hoặc lạnh toát (đỏ mề hôi)
- Đau bụng dữ dội hoặc đau vai và/hoặc buồn nôn hoặc nôn mửa
- Chảy máu nhiều (dùng hơn một băng vệ sinh mỗi giờ)
- Sưng, đỏ hoặc đau nghiêm trọng ở chân hoặc tay
- Sưng nghiêm trọng vùng âm đạo hoặc dịch tiết có mùi khó chịu

Nếu quý vị cảm thấy có điều gì đó không ổn, ngay cả khi quý vị không chắc mức độ nghiêm trọng, hãy gọi cho bác sĩ. Hãy thông báo rằng quý vị đã mang thai trong vòng một năm gần đây. Nếu quý vị đang gặp trường hợp khẩn cấp về y tế, hãy gọi **911**.

### **Rối loạn khí sắc và lo âu trong thời kỳ chu sinh**

Có nhiều thay đổi có thể xảy ra trong và sau khi mang thai. Một số thay đổi đó có thể khiến một người cảm thấy buồn, lo âu, choáng ngợp hoặc bối rối. Những suy nghĩ và cảm xúc này có thể cần được điều trị để cải thiện. Nếu quý vị có những cảm xúc này và kéo dài lâu, hoặc nghiêm trọng và khiến quý vị gặp vấn đề khi thực hiện các hoạt động bình thường hàng ngày, hãy gọi bác sĩ ngay lập tức. Bác sĩ sẽ xác định xem các triệu chứng của quý vị là do trầm cảm trong thai kỳ, trầm cảm sau sinh, lo âu, hay nguyên nhân khác.

Trầm cảm không chỉ là “buồn bã” hay “mất tinh thần”. Điều này không phải do điều người bệnh đã làm hoặc không làm. Đây là một bệnh lý và cần điều trị để cải thiện. Hãy chú ý các dấu hiệu cảnh báo trong và sau thai kỳ. Các dấu hiệu này có thể xảy ra trong vòng một năm sau sinh. Nếu quý vị cần nói chuyện với ai đó vì đang có những suy nghĩ đáng lo ngại, hãy liên hệ với nhà cung cấp hoặc điều dưỡng ngay lập tức. Đừng chờ đợi mới tìm kiếm sự hỗ trợ. Quý vị cũng có thể nhận trợ giúp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ bác sĩ để gặp khám với họ.

Nếu quý vị cần trợ giúp để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quý vị có thể liên hệ với Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Đối với tất cả các trường hợp khẩn cấp, hãy quay số **911**.

### **Đường dây nóng về Sức khỏe Tâm thần**

- Đường dây nóng Quốc tế Hỗ trợ Sau sinh của Arizona: **1-833-TLC-MAMA (1-833-852-6262)**
- Đường dây Khủng hoảng Tiểu bang Arizona: **1-844-534-HOPE (4673) (Tiếng Anh/Tiếng Tây Ban Nha)**
- Đường dây nóng Hỗ trợ Sức khỏe Tâm thần cho Phụ nữ Mang thai và Sau sinh: **1-833-9 HELP4MOMS (1-833-943-5746)**
- Đường dây Quốc gia về Phòng ngừa Tự tử và Khủng hoảng: **988**
- Đường dây nóng Quốc tế Hỗ trợ Sau sinh: Tiếng Anh **1-800-944-4773** hoặc tiếng Tây Ban Nha **971-203-7773**

### **Hướng dẫn để Mang thai Khỏe mạnh**

**Xét nghiệm HIV (Vi-rút Suy giảm Miễn dịch ở Người)/AIDS và xét nghiệm bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI):** Tại lần thăm khám trước sinh đầu tiên, trong tam cá nguyệt thứ ba, và khi sinh, bác sĩ hoặc điều dưỡng sẽ kiểm tra các bệnh nhiễm trùng (như HIV) và các bệnh lây truyền qua đường tình dục (như giang mai và chlamydia). Nếu kết quả xét nghiệm dương tính với HIV hoặc bất kỳ STI nào, bác sĩ có thể hỗ trợ điều trị và tư vấn miễn phí cho quý vị. Chẩn đoán và điều trị càng sớm thì hiệu quả của thuốc càng cao. Điều trị sớm có thể giúp ngăn ngừa việc truyền nhiễm cho em bé. Việc dùng thuốc sớm có thể giúp trẻ nhiễm HIV sống lâu hơn và khỏe mạnh hơn.

**Chăm sóc răng miệng trong thai kỳ:** Điều quan trọng là phải chăm sóc răng và nướu của quý vị trong khi quý vị đang mang thai, để quý vị không bị nhiễm trùng. Sâu răng (lỗ sâu) hoặc nhiễm trùng trong miệng có thể khiến vi khuẩn có hại đi vào máu và lây sang thai nhi. Điều này có nghĩa là sức khỏe răng miệng của quý vị có thể ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của thai nhi. Nhiễm trùng răng miệng có thể gây sinh non và trẻ có cân nặng thấp khi sinh. Hãy đưa lịch khám nha khoa vào danh sách cần làm trong thai kỳ của quý vị. Nhớ trao đổi với PCP hoặc OB về sức khỏe răng miệng và nhu cầu chăm sóc răng miệng của quý vị. PCP hoặc OB của quý vị có thể muốn gửi giấy giới thiệu đến nha sĩ, xác nhận đủ điều kiện để thực hiện điều trị. Ngoài ra, hãy cho nha sĩ biết rằng quý vị đang mang thai trước khi chụp X-quang. Nha sĩ sẽ cung cấp áo che chắn đặc biệt để bảo vệ quý vị và em bé.

**Dinh dưỡng và ăn uống lành mạnh:** Khi mang thai, mức tăng cân thông thường là khoảng 25 đến 35 pound. Nếu người mang thai bị thiếu cân hoặc thừa cân trong thai kỳ, bác sĩ sẽ hỗ trợ quý vị tìm hiểu cách đạt và duy trì cân nặng khỏe mạnh. Một số ví dụ là:

- Uống ít nhất 10 tách chất lỏng mỗi ngày. Tám cốc trong số đó nên là nước.
- Ăn đồ ăn nhẹ và thức ăn lành mạnh. Thay vì ăn ba bữa lớn mỗi ngày, hãy thử ăn năm hoặc sáu bữa nhỏ và bữa phụ.
- Tránh thực phẩm sống như cá và động vật có vỏ, trứng chưa chín, phô mai mềm, phô mai không sản xuất tại Hoa Kỳ, sữa chưa tiệt trùng và nước trái cây chưa tiệt trùng.

**Hoạt động thể chất:** Hoạt động thể chất không nhất thiết phải dừng lại khi mang thai, nhưng loại hình vận động có thể cần điều chỉnh. Hãy trao đổi với bác sĩ về mức độ hoạt động thể chất phù hợp trong thai kỳ.

**Ngủ đủ:** Khi mang thai, việc cảm thấy rất mệt và cần ngủ nhiều hơn là điều phổ biến, đặc biệt là trong ba tháng đầu của thai kỳ.

**Giảm Can thiệp trong Chuyển dạ và Sinh nở:** Kế hoạch sinh là cách quý vị chia sẻ mong muốn của mình về việc sinh em bé. Kế hoạch giúp nhà cung cấp hỗ trợ quý vị tốt hơn. Cố gắng linh hoạt, vì quý vị có thể thay đổi quyết định khi chuyển dạ bắt đầu. Bác sĩ cũng có thể tư vấn cho quý vị dựa trên những gì tốt nhất cho cả quý vị và em bé. Kế hoạch của quý vị cũng phụ thuộc vào những gì chương trình sức khỏe của quý vị đòi hỏi, cũng như các lựa chọn tại bệnh viện nơi quý vị sinh. Hãy chắc chắn trao đổi với nhà cung cấp của quý vị để nói về kế hoạch sinh của quý vị.

Kế hoạch sinh có thể bao gồm các chi tiết về:

- Phòng sinh
- Quá trình chuyển dạ và sinh nở
- Giảm đau khi chuyển dạ
- Những gì sẽ diễn ra ngay sau sinh
- Chăm sóc sau sinh (chăm sóc cho quý vị và em bé sau sinh)

Nếu quý vị thuộc nhóm nguy cơ thấp, có một số điều quý vị có thể làm để hỗ trợ quá trình sinh nở, bao gồm:

- Hỗ trợ tâm lý trực tiếp một-một, chẳng hạn như doula (người được đào tạo để hỗ trợ trong chuyển dạ)
- Các kỹ thuật thư giãn như massage và ngâm mình trong nước ở giai đoạn đầu chuyển dạ
- Di chuyển tự do trong quá trình chuyển dạ
- Rặn sinh ở tư thế thoải mái
- Bổ sung nước đầy đủ
- Có sự hỗ trợ của gia đình hoặc bạn bè trong quá trình sinh nở

**Lớp học tiền sản:** Các lớp học này có thể hỗ trợ trong thai kỳ và sinh nở. Những lớp này được cung cấp cho hội viên miễn phí. Hãy hỏi bác sĩ về các lớp học hiện có hoặc gọi đến bệnh viện nơi quý vị dự kiến sinh để đăng ký.

**Các vật tư và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.** Hãy trao đổi với bác sĩ về các lựa chọn dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình, chẳng hạn như LARC (biện pháp tránh thai tác dụng kéo dài) và IPLARC (biện pháp tránh thai tác dụng kéo dài sau sinh ngay lập tức). Một vài ví dụ gồm dụng cụ tử cung (IUD) và que cấy tránh thai. Những loại IUD và que cấy này tiện lợi, hiệu quả và giúp tránh mang thai ngoài ý muốn. Thông thường có thể thực hiện trước khi quý vị xuất viện sau sinh. Mặc dù có một số rủi ro như IUD bị tuột khỏi tử cung, viêm vùng chậu (PID), và khả năng mang thai khi đang sử dụng, nhưng các rủi ro này rất hiếm. Việc sử dụng biện pháp tránh thai ngay sau sinh là một cách tốt để giúp ngăn mang thai lại quá sớm. Tốt nhất nên đợi ít nhất 18 tháng giữa các lần mang thai. Đây được gọi là khoảng cách giữa các lần mang thai. Nếu không có khoảng cách hợp lý giữa các lần mang thai, trẻ có khả năng bị nhẹ cân khi sinh hoặc sinh non cao hơn.

**Trường hợp em bé sơ sinh nhẹ cân/thật nhẹ cân:** Các lần thăm khám trước sinh đều đặn là rất quan trọng. Trẻ sơ sinh có mẹ thăm khám với bác sĩ trong thai kỳ có khả năng chào đời khỏe mạnh, có cân nặng phù hợp và đủ tháng đủ tuần cao hơn nhiều. Đến tất cả các cuộc hẹn với OB/GYN là một trong những điều tốt nhất quý vị có thể làm để giúp em bé có một khởi đầu khỏe mạnh.

**Chủ động gây chuyển dạ và rủi ro mổ lấy thai:** Lên lịch sinh mổ hoặc gây chuyển dạ trước 39 tuần mà không có nhu cầu y tế có thể nguy hiểm và có rủi ro. Chờ đến ít nhất 39 tuần cho phép em bé có đủ thời gian phát triển trước khi chào đời. Các cơ quan quan trọng vẫn đang phát triển trong giai đoạn này. Đôi khi việc gây chuyển dạ hoặc mổ lấy thai là cần thiết về mặt y tế. Nếu vậy, bác sĩ sẽ quyết định.

**Vitamin trước sinh:** Khi mang thai, cơ thể cần được bổ sung thêm, chẳng hạn như một số vitamin và axit folic (một loại vitamin nhóm B). Axit folic (có trong vitamin trước sinh) nên được bổ sung trước và trong thai kỳ để giúp ngăn ngừa dị tật ống thần kinh não và tủy sống. Hãy uống vitamin trước sinh do bác sĩ kê hoặc khuyến nghị. Không nên ngừng dùng bất kỳ loại thuốc nào nếu chưa trao đổi với bác sĩ.

**Các hành vi nguy hiểm:** Hút thuốc lá, thuốc lá điện tử, vaping, uống rượu và sử dụng ma túy có thể gây nhiều vấn đề trong thai kỳ. Việc cai bỏ có thể khó khăn. Hãy chắc chắn trao đổi với bác sĩ hoặc tìm hỗ trợ từ trung tâm điều trị tại địa phương trước khi cai. Ngoài ra còn có các nguồn hỗ trợ khác, chẳng hạn như ASHLine. Để biết thêm thông tin, hãy xem mục “Các nguồn trợ giúp trong Cộng đồng” ở cuối sổ tay này.

**Thuốc kê toa và rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) khi mang thai:** Một số loại thuốc kê toa mà người bệnh dùng hàng ngày rất quan trọng đối với sức khỏe thể chất và tinh thần, kể cả trong thai kỳ. Thuốc giảm đau opioid thường được bác sĩ kê sau chấn thương hoặc phẫu thuật để giúp giảm đau. Việc dùng opioid trong thai kỳ có thể gây ra Hội chứng Cai nghiện Sơ sinh (NAS). Em bé có thể trải qua tình trạng cai thuốc sau khi sinh. Hãy thông báo cho bác sĩ về tất cả thuốc đang sử dụng, kể cả thuốc do bác sĩ khác kê. Em bé sinh ra với chứng NAS có nhiều khả năng bị nhẹ cân khi ra đời, có vấn đề về hô hấp, bú và động kinh.

**Nguy cơ bà mẹ và em bé tiếp xúc với chì:** Phơi nhiễm chì trong thai kỳ có thể gây sảy thai, sinh non, trẻ nhẹ cân và chậm phát triển. Nhiễm độc chì có thể truyền từ phụ nữ mang thai sang con họ. Người bị nhiễm độc chì có thể trông và cảm thấy hoàn toàn khỏe mạnh, không có dấu hiệu bệnh, nhưng vẫn cần được điều trị. Hãy trao đổi với bác sĩ về việc thực hiện xét nghiệm máu đơn giản để phát hiện nhiễm độc chì.

**Hội chứng Tử vong Bất ngờ ở Trẻ sơ sinh (SIDS)/Tử vong Bất ngờ Không rõ nguyên nhân ở Trẻ sơ sinh (SUID):** SIDS/SUID là cái chết đột ngột và không giải thích được ở trẻ sơ sinh. Trẻ nằm ngửa ngủ ít có khả năng chết vì SIDS/SUID. Phòng ngừa bằng cách cho trẻ ngủ trên bề mặt vững chắc. Một số cách khác để thực hành ngủ an toàn là không sử dụng chăn bông mềm, gối, thú nhồi bông, đệm nước, da cừu hoặc các loại đệm mềm khác trong nôi.

**Nuôi con bằng sữa mẹ:** Sữa mẹ là nguồn dinh dưỡng tốt nhất cho trẻ trong 6 tháng đầu đến 1 năm đầu đời. Việc nuôi con bằng sữa mẹ có thể giúp cung cấp hỗ trợ miễn dịch cho trẻ. Một tài liệu hướng dẫn về nuôi con bằng sữa mẹ sẽ được gửi đến hội viên khi Mercy Care nhận được thông tin hội viên mang thai. Tài liệu này cung cấp thông tin như thời điểm và nơi nhận hỗ trợ, tầm quan trọng của việc nuôi con bằng sữa mẹ, cách bắt đầu, ảnh hưởng của thuốc đối với việc nuôi con bằng sữa mẹ, và thời điểm quay lại làm việc hoặc đi học. **Máy hút sữa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị cần hỗ trợ nhận máy hút sữa, vui lòng gọi Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.**

**Chương trình Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC):** WIC là chương trình cung cấp thực phẩm, giáo dục về nuôi con bằng sữa mẹ, thông tin về ăn uống lành mạnh và tư vấn hỗ trợ đồng đẳng. Chương trình WIC đã được chứng minh giúp cải thiện cân nặng khi sinh, giảm sinh non và cải thiện cân nặng của trẻ sơ sinh. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo phần “Nguồn trợ giúp cộng đồng” ở cuối cuốn cẩm nang này hoặc gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.

**Nguồn trợ giúp trong cộng đồng:** Có nhiều dịch vụ được cung cấp để giúp thai kỳ khỏe mạnh và em bé khỏe mạnh. Có các chương trình như Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC), Chương trình thăm khám tại nhà của Strong Families AZ, Đường dây nóng Hỗ trợ Nuôi con bằng sữa mẹ của Sở Y tế Tiểu bang Arizona (ADHS), Đường dây Trợ giúp cho Trẻ từ Sơ sinh đến Năm tuổi và/hoặc Chương trình Trẻ Quấy khóc, Đường dây trợ giúp Người hút thuốc Arizona (ASHLine), Early Head Start/Head Start, Vắc xin cho Trẻ em (VFC), v.v. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo phần “Nguồn trợ giúp cộng đồng” ở cuối cuốn cẩm nang này hoặc gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.

---

## **Xét nghiệm Vi-rút Suy giảm Miễn dịch ở Người (HIV)**

---

HIV là vi-rút gây bệnh AIDS. Xét nghiệm HIV tự nguyện, riêng tư có sẵn cho tất cả các hội viên. Quý vị có thể được xét nghiệm tại PCP hoặc tại cơ sở OB/GYN. Việc xét nghiệm và điều trị không mất phí. Chẩn đoán và điều

trị HIV càng sớm thì hiệu quả thuốc càng cao. Quý vị có thể trao đổi với PCP hoặc OB/GYN để được xét nghiệm và nhận kết quả. Bác sĩ cũng có thể hỗ trợ quý vị tiếp cận điều trị và tư vấn. Tư vấn được cung cấp cho hội viên có kết quả dương tính.

---

## **Dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình**

---

Dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình do Aetna Medicaid Administrators, LLC quản lý. Các dịch vụ và vật tư này được đài thọ miễn phí. Dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho hội viên trong độ tuổi sinh sản, không phân biệt giới tính, và những người tự nguyện lựa chọn trì hoãn hoặc ngăn ngừa mang thai. Quý vị không cần giấy giới thiệu trước khi lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Hội viên có thể nhận dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình từ bất kỳ nhà cung cấp phù hợp nào, dù nhà cung cấp đó có nằm trong mạng lưới của Mercy Care hay không. Việc giữ đúng các cuộc hẹn này là rất quan trọng để giúp nhà cung cấp xác định các tình trạng sức khỏe và phòng ngừa vấn đề trước khi chúng xảy ra.

Dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình thường được trao đổi trong các lần thăm khám EPSDT, lần thăm khám sức khỏe định kỳ hoặc lần thăm khám sức khỏe phụ nữ, và nội dung trao đổi cần phù hợp với độ tuổi. Trong những lần thăm khám này, nhà cung cấp nên cung cấp cho quý vị thông tin chính xác, giáo dục và tư vấn để giúp quý vị đưa ra quyết định sáng suốt về phương pháp kế hoạch hóa gia đình phù hợp. Để hỗ trợ cung cấp thêm thông tin, chúng tôi cũng sẽ gửi đến quý vị tài liệu hướng dẫn về các dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình hiện có. Các dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình được đài thọ dành cho quý vị bao gồm dịch vụ y tế, phẫu thuật, xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thuốc và các thiết bị tránh thai. Ví dụ về các dịch vụ được đài thọ được liệt kê dưới đây để quý vị tham khảo.

Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe về các dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình, bao gồm:

- Giáo dục về kế hoạch hóa gia đình tự nhiên hoặc giới thiệu đến chuyên gia y tế đủ điều kiện
- Tư vấn ngừa thai
- Thuốc tránh thai khẩn cấp dạng uống trong vòng 72 giờ sau quan hệ tình dục không bảo vệ (mifepristone, còn được gọi là Mifeprex hoặc RU-486, không thuộc nhóm này)
- LARC (biện pháp tránh thai tác dụng kéo dài)
- IPLARC (biện pháp tránh thai tác dụng kéo dài sau sinh ngay lập tức)
- Thuốc ngừa thai dạng tiêm
- Vòng tránh thai đặt trong tử cung (IUD)
- Thuốc tránh thai cấy dưới da (cấy dưới da)
- Thuốc ngừa thai
- Vòng âm đạo
- Bọt tránh thai và thuốc nhét
- Bao cao su
- Màng chắn âm đạo
- Triệt sản cho nam nữ (hội viên phải từ 21 tuổi trở lên mới được thắt ống dẫn trứng và thắt ống dẫn tinh)
- Làm vô sinh bằng phương pháp nội soi ống dẫn trứng/triệt sản nam. (Phương pháp này không có hiệu quả ngay lập tức. Trong ba tháng đầu, cần tiếp tục dùng biện pháp tránh thai khác để ngừa mang thai). Sau ba tháng, dự kiến sẽ thực hiện chụp X-quang tử cung – vòi trứng có bơm thuốc cản quang/kiểm tra số lượng tinh trùng để xác nhận hội viên đã vô sinh. Các hội viên dưới 21 tuổi chỉ được đài thọ nếu họ đáp ứng các tiêu chí y tế cụ thể và có tài liệu về sự đồng ý có hiểu biết.
- Xét nghiệm bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI) không phân biệt giới tính. Bao gồm tư vấn và điều trị nếu kết quả dương tính.
- Xét nghiệm mang thai
- Khám y tế và xét nghiệm labo, và chẩn đoán hình ảnh (bao gồm X-quang và siêu âm) liên quan đến kế hoạch hóa gia đình.

- Điều trị các biến chứng từ việc sử dụng biện pháp tránh thai, kể cả việc điều trị khẩn cấp
- Thuốc điều trị các tình trạng y tế liên quan đến kế hoạch hóa gia đình hoặc các tình trạng y tế khác.

Sau đây là các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình **KHÔNG** được đài thọ:

- Các dịch vụ điều trị vô sinh, bao gồm xét nghiệm chẩn đoán, điều trị hoặc giải phẫu phục hồi khả năng sinh sản.
- Tư vấn phá thai.
- Phá thai.
- Cắt tử cung nhằm mục đích triệt sản.

### **Biện pháp tránh thai tác dụng kéo dài**

LARC (biện pháp tránh thai tác dụng kéo dài) và IPLARC (biện pháp tránh thai tác dụng kéo dài sau sinh ngay lập tức) tiện lợi, hiệu quả và có thể giúp ngăn mang thai ngoài ý muốn. Một vài ví dụ gồm dụng cụ tử cung (IUD) và que cấy tránh thai. Một vài ví dụ gồm dụng cụ tử cung (IUD) và que cấy tránh thai. Mặc dù có một số rủi ro như IUD bị tuột khỏi tử cung, viêm vùng chậu (PID), và khả năng mang thai khi đang sử dụng, nhưng các rủi ro này rất hiếm.

### **Khoảng cách Sinh**

Nếu quý vị đang mang thai hoặc vừa sinh con, hãy trao đổi với bác sĩ về việc sử dụng LARC hoặc IPLARC. Các phương pháp này thường có thể được thực hiện trước khi quý vị xuất viện sau sinh. Việc sử dụng biện pháp tránh thai ngay sau sinh là cách tốt để giúp ngăn mang thai lại quá sớm. Việc giãn cách thời gian giữa các lần mang thai mang lại lợi ích cho cả quý vị và em bé. Tốt nhất nên đợi ít nhất 18 tháng giữa các lần mang thai. Đây được gọi là khoảng cách giữa các lần mang thai. Nếu không có khoảng cách hợp lý giữa các lần mang thai, trẻ có khả năng bị nhẹ cân khi sinh hoặc sinh non cao hơn.

### **Lưu ý quan trọng về kế hoạch hóa gia đình và quan hệ tình dục an toàn**

Kiên trì quan hệ tình dục là cách tốt nhất để phòng tránh nhiễm bệnh và mang thai. Một cách khác để ngăn mang thai là sử dụng biện pháp tránh thai. Có thể cần khám sức khỏe và xét nghiệm trong phòng thí nghiệm trước khi bắt đầu biện pháp tránh thai. Có thể cần các lần thăm khám định kỳ sau đó. Các biện pháp tránh thai như bọt diệt tinh trùng, gel, thuốc đặt hoặc kem có thể giúp ngừa mang thai, nhưng không bảo vệ khỏi các bệnh có thể lây nhiễm qua quan hệ tình dục. Bao cao su có thể ngăn ngừa một số bệnh có thể lây nhiễm khi quan hệ tình dục. Nếu có quan hệ tình dục, hãy bảo đảm tự bảo vệ bản thân khi quan hệ và xét nghiệm định kỳ các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI).

### **Cuộc hẹn kế hoạch hóa gia đình của quý vị**

Quý vị có thể tìm đến các dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình mà không cần sự chấp thuận của PCP bằng cách thực hiện như sau:

1. Lấy hẹn với nhà cung cấp dịch vụ. Nhà cung cấp có thể là bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ y tế nào, chẳng hạn như bác sĩ chăm sóc chính, điều dưỡng thực hành, v.v. Nhà cung cấp có thể thuộc mạng lưới của Mercy Care, nhưng không bắt buộc phải thuộc mạng lưới. Quý vị không cần giấy giới thiệu để sử dụng dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
2. Khi quý vị lấy hẹn, hãy cho văn phòng biết là quý vị muốn nói về việc tiếp nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và/hoặc vật liệu.
3. Nếu quý vị cần phương tiện di chuyển, quý vị phải gọi Ban Dịch vụ Hội viên trước ba ngày so với thời gian cuộc hẹn.
4. Đến đúng buổi hẹn. Cho nhà cung cấp dịch vụ xem thẻ hội viên Mercy Care của quý vị.
5. Tại cuộc hẹn, hãy nói về các lựa chọn có sẵn của quý vị đối với các dịch vụ hoặc vật tư kế hoạch hóa gia đình.

6. Quý vị sẽ không bị tính phí cho lần thăm khám này và không phải trả khoản đồng trả. Nếu quý vị được yêu cầu trả khoản đồng thanh toán hoặc nhận hóa đơn cho lần thăm khám, hãy gọi Ban Dịch vụ Hội viên.
7. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ cho quý vị biết làm thế nào để được cấp vật liệu quý vị cần. Làm theo hướng dẫn để lấy và sử dụng vật liệu.

### **Hỗ trợ đặt lịch hẹn hoặc phương tiện di chuyển**

Nếu quý vị cần hỗ trợ đặt lịch lần thăm khám kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể gọi Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\).](#) Ban Dịch vụ Hội viên cũng có thể hỗ trợ quý vị đặt xe đến cuộc hẹn nếu quý vị cần.

### **Phá thai cần thiết về mặt y tế**

Phá thai là dịch vụ chỉ được AHCCCS đài thọ trong những trường hợp đặc biệt. AHCCCS đài thọ cho việc phá thai nếu có một trong những tiêu chuẩn sau đây:

1. Phụ nữ mang thai bị rối loạn cơ thể, thương tích hoặc bệnh bao gồm tình trạng đe dọa mạng sống gây ra bởi, hoặc do, chính quá trình mang thai, theo chứng nhận của bác sĩ, khiến hội viên có nguy cơ tử vong nếu không phá thai.
2. Mang thai là kết quả của sự loạn luân.
3. Mang thai là kết quả của một vụ cưỡng hiếp.
4. Việc phá thai là cần thiết về mặt y tế theo phán xét của bác sĩ có giấy phép hành nghề, khi người đó xác nhận rằng tiếp tục mang thai có thể gây ra vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần hoặc thể chất cho phụ nữ mang thai vì sẽ:
  - a. Gây ra vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần hoặc thể chất cho phụ nữ mang thai,
  - b. Suy giảm nghiêm trọng chức năng cơ thể của phụ nữ mang thai,
  - c. Gây suy chức năng của một cơ quan nội tạng trong cơ thể hoặc bộ phận của phụ nữ mang thai,
  - d. Làm trầm trọng thêm một vấn đề sức khỏe của phụ nữ mang thai, hoặc
  - e. Ngăn phụ nữ mang thai nhận điều trị đối với một vấn đề sức khỏe.

---

## **Dịch vụ nha khoa**

### **Dịch vụ nha khoa, nếu hội viên dưới 21 tuổi**

Sâu răng có thể xảy ra ở mọi lứa tuổi, bao gồm cả răng sữa, vì vậy việc bắt đầu chăm sóc răng miệng từ sớm và duy trì thường xuyên là rất quan trọng. Hai lần thăm khám nha khoa phòng ngừa định kỳ mỗi năm, bao gồm hai lần làm sạch răng và hai lần điều trị fluoride, được đài thọ khi thăm khám với nha sĩ. Những lần thăm khám này giúp bảo đảm sức khỏe răng miệng lâu dài của trẻ, bao gồm răng, nướu và sức khỏe tổng thể. Sau đó phải khám tiếp theo với nha sĩ trong vòng sáu tháng và một ngày sau lần khám trước đầu. Trẻ nên có lần thăm khám nha khoa đầu tiên khi được một tuổi hoặc khi chiếc răng đầu tiên mọc. Lần thăm khám đầu tiên này được gọi là lần thăm khám nha khoa định kỳ cho trẻ, và cũng giúp thiết lập Phòng Nha khoa cho việc chăm sóc về sau. Hội viên dưới 21 tuổi không cần giấy giới thiệu để được chăm sóc nha khoa và không có khoản đồng thanh toán hoặc chi phí nào khác đối với các dịch vụ nha khoa được đài thọ và chăm sóc nha khoa phòng ngừa định kỳ.

Hội viên dưới 21 tuổi có thể được nhận dịch vụ nha khoa khẩn cấp, phòng ngừa và điều trị. Một số dịch vụ có thể có giới hạn độ tuổi, giới hạn phạm vi, và có thể yêu cầu cho phép trước. Dưới đây là ví dụ về một số dịch vụ nha khoa được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi:

- Dịch vụ nha khoa khẩn cấp gồm điều trị đau, nhiễm trùng, sưng và/hoặc chấn thương; nhổ hoặc phục hồi răng sữa có triệu chứng; và gây mê khi hội viên cần.
- Các lần thăm khám và dịch vụ nha khoa phòng ngừa như fluoride, X-quang, phim toàn cảnh, làm sạch răng, trám bít hố rãnh và duy trì khoảng.

- Dịch vụ nha khoa điều trị (có giới hạn và yêu cầu phê duyệt) bao gồm: làm sạch sâu, điều trị ống tủy chân răng, mào răng, điều trị sâu răng trên răng vĩnh viễn, phục hình răng và niềng răng. Niềng răng chỉ được đài thọ nếu PCP và nha sĩ xây dựng kế hoạch điều trị và xác định đó là cần thiết về mặt y tế. Niềng răng không được đài thọ vì lý do thẩm mỹ.

**Hội viên dưới 21 tuổi cũng được nhận sàng lọc sức khỏe răng miệng, giới thiệu nha khoa, và bôi fluoride thông qua PCP trong các lần thăm khám EPSDT. Xem mục Dịch vụ EPSDT để biết chi tiết.**

### **Phòng nha khoa cho hội viên dưới 21 tuổi**

Mercy Care chỉ định tất cả các hội viên dưới 21 tuổi đến một cơ sở gọi là “phòng nha khoa” khi ghi danh. Phòng nha khoa là nơi quý vị và nha sĩ làm việc cùng nhau để đáp ứng tốt nhất nhu cầu về sức khỏe răng miệng của quý vị. Với phòng nha khoa, quý vị và nha sĩ sẽ có được lòng tin với nhau. Đó là nơi quý vị hoặc trẻ có thể nhận được việc chăm sóc thường xuyên và liên tục – không chỉ là nơi đến khi có vấn đề về răng miệng. Một “phòng nha khoa” có thể là một văn phòng hoặc cơ sở có tất cả các dịch vụ nha khoa được cung cấp ở một nơi. Phòng nha khoa cũng nên cung cấp cho quý vị giáo dục về chăm sóc sức khỏe răng miệng đúng cách, tư vấn về chế độ ăn uống, thông tin về bệnh răng miệng, cũng như giới thiệu đến nha sĩ chuyên khoa khi dịch vụ không thể được cung cấp trực tiếp tại phòng nha khoa. Quý vị có thể chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa được chỉ định bất kỳ lúc nào. Nếu quý vị cần hỗ trợ hoặc có câu hỏi về phòng nha khoa đã được chỉ định, quý vị có thể gọi Ban Dịch vụ Hội viên. Ban Dịch vụ Hội viên có thể hỗ trợ quý vị những nội dung sau:

- Tìm tên, địa chỉ và số điện thoại của phòng nha khoa.
- Thay đổi nhà cung cấp dịch vụ phòng nha khoa.
- Hỗ trợ tìm một nhà cung cấp dịch vụ phòng nha khoa khác thuộc mạng lưới.
- Hỗ trợ đặt lịch hẹn nha khoa.
- Sắp xếp phương tiện chuyên chở đi về cho buổi hẹn.

### **Quyền lợi nha khoa khẩn cấp trị giá \$1,000 dành cho hội viên từ 21 tuổi trở lên**

Dịch vụ nha khoa định kỳ cho hội viên từ 21 tuổi trở lên không được đài thọ. Các dịch vụ nha khoa được đài thọ bao gồm khám răng miệng, chụp x-quang, chăm sóc xương hàm bị gãy hoặc răng miệng, cho thuốc mê và thuốc giảm đau và/hoặc thuốc trụ sinh. Việc chẩn đoán và điều trị TMJ (Rối loạn khả năng của khớp hàm mặt) không được đài thọ trừ khi để giảm bớt chấn thương. Có một số ngoại lệ đối với các giới hạn dịch vụ này; một số dịch vụ trước ghép tạng nhất định, nhổ răng dự phòng để chuẩn bị cho điều trị xạ trị ung thư hàm, cổ hoặc đầu, và làm sạch răng cho hội viên đang nằm nội trú tại bệnh viện và đang được đặt máy thở cũng được đài thọ.

*\*Giới hạn nha khoa này không áp dụng đối với hội viên người Mỹ bản xứ/thổ dân Alaska (AI/AN) khi nhận dịch vụ nha khoa tại cơ sở Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ bản xứ hoặc Cơ sở 638 cho Bộ lạc (IHS/638)*

*\*Hội viên thuộc Bộ lạc có chỉ định SMI và ghi danh với Mercy Care có quyền lợi nha khoa tăng cường, bao gồm dịch vụ nha khoa định kỳ ngoài quyền lợi nha khoa khẩn cấp.*



### **Dịch vụ nha khoa cho hội viên DD/ALTCS từ 21 tuổi trở lên**

Hội viên DD/ALTCS từ 21 tuổi trở lên có thể nhận quyền lợi nha khoa cần thiết về mặt y tế, bao gồm răng giả, lên đến \$1,000 cho mỗi năm hợp đồng (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9).

Đối với hội viên DD từ 21 tuổi trở lên đang sống tại Cơ sở Chăm sóc Trung gian (ICF), không áp dụng mức giới hạn chi trả hàng năm cho các dịch vụ nha khoa được đài thọ.

*\*Giới hạn nha khoa này không áp dụng đối với hội viên người Mỹ bản xứ/thổ dân Alaska (AI/AN) khi nhận dịch vụ nha khoa tại cơ sở Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ bản xứ hoặc Cơ sở 638 cho Bộ lạc (IHS/638).*

## Nhà cung cấp dịch vụ nha khoa

Tất cả dịch vụ nha khoa phải được cung cấp bởi nhà cung cấp có hợp đồng với Mercy Care. Quý vị có thể cần phê duyệt để được nhận một số dịch vụ nha khoa. Việc này được gọi là cho phép trước. Nếu quý vị cần phê duyệt cho một dịch vụ, nhà cung cấp có hợp đồng sẽ gửi yêu cầu. Quý vị có thể chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa được chỉ định bất kỳ lúc nào.

Để tìm nhà cung cấp dịch vụ nha khoa, quý vị có thể truy cập [mercycareaz.org](https://mercycareaz.org) và chọn “Find a provider or pharmacy” (Tìm nhà cung cấp hoặc nhà thuốc) ở góc trên bên phải màn hình. Sau đó cuộn xuống mục “Find local care” (Tìm dịch vụ chăm sóc tại địa phương), bên dưới mục này sẽ có đường dẫn “Find a dentist” (Tìm nha sĩ). Nếu quý vị cần hỗ trợ tìm nhà cung cấp dịch vụ nha khoa, hãy gọi Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879**.

## Lấy hẹn, đổi hẹn hoặc hủy hẹn nha khoa

Nếu quý vị có câu hỏi, cần hỗ trợ đặt lịch hẹn hoặc cần phương tiện di chuyển đến cuộc hẹn, hãy gọi Ban Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\).](#) Nếu quý vị cần thay đổi hoặc hủy cuộc hẹn nha khoa của mình hoặc của trẻ, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa trước 24–48 giờ.

## Cuộc gọi hoặc thăm khám nha khoa khẩn cấp qua điện thoại hoặc video

Hội viên Mercy Care có thể tiếp cận nha sĩ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, quanh năm. Quý vị có thể trao đổi với nha sĩ qua điện thoại hoặc video trên thiết bị thông minh khi cần chăm sóc nha khoa khẩn cấp. Tình huống nha khoa khẩn cấp có thể bao gồm: mẻ hoặc gãy răng, đau răng, sưng mặt hoặc chảy máu. Quý vị có thể tìm nhà cung cấp dịch vụ nha khoa khẩn cấp bằng công cụ “Find a Provider” (Tìm Nhà cung cấp) tại [mercycareaz.org](https://mercycareaz.org). Quý vị cũng có thể liên hệ nha sĩ hiện tại để xem họ có cung cấp dịch vụ nha khoa khẩn cấp hay không.

## Nha khoa từ xa

Dịch vụ nha khoa từ xa được cung cấp cho hội viên Mercy Care dưới 21 tuổi. Các dịch vụ này có giới hạn và không thể thay thế cho lần thăm khám nha khoa định kỳ hoặc thăm khám toàn diện. Hãy kiểm tra với nha sĩ của quý vị về các dịch vụ nha khoa từ xa mà họ cung cấp. Quý vị cũng có thể gọi Ban Dịch vụ Hội viên của Mercy Care để được hỗ trợ. Họ làm việc từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu, theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\).](#)

---

## Dịch vụ quản lý bệnh

Mercy Care cung cấp dịch vụ điều phối hỗ trợ đối với tình trạng bệnh mạn tính như một phần tùy chọn trong quyền lợi thông thường của quý vị. Dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị chọn tham gia, quý vị có thể sẽ nhận được tài liệu gửi qua đường bưu điện về tình trạng bệnh của mình. Một trong các Nhân viên quản lý Hồ sơ của chúng tôi có thể phối hợp với quý vị và bác sĩ của quý vị để cung cấp thêm thông tin về ý nghĩa của tình trạng bệnh đối với cuộc sống hằng ngày của quý vị. Quý vị cũng sẽ được cho biết tên và số điện thoại liên lạc cho các nguồn hỗ trợ trong cộng đồng của quý vị có thể giúp quý vị quản lý bệnh trạng của quý vị. Nhân viên quản lý hồ sơ có thể làm việc với quý vị để thiết lập một kế hoạch chăm sóc nhằm giúp quý vị đạt được mục tiêu khỏe mạnh hơn. Họ thậm chí có thể hỗ trợ quý vị những nội dung như hiểu về chăm sóc khẩn cấp sau thời gian nằm viện và cai thuốc lá.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin hoặc muốn tham gia một trong các chương trình này, hãy gọi Ban Dịch vụ Hội viên. Họ làm việc từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu, theo số **602-263-3000**

hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Nếu không, để lại lời nhắn cho đội ngũ Quản lý Chăm sóc theo số **602-453-8391** và sẽ có người liên hệ lại với quý vị vào ngày làm việc tiếp theo.

### **Dịch vụ quản lý chăm sóc cho nhu cầu sức khỏe đặc biệt**

Mercy Care có nhiều chương trình chăm sóc sức khỏe để giúp các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Ví dụ, chúng tôi có các chương trình quản lý tình trạng bệnh dành cho hội viên mắc Tự kỷ, HIV/AIDS, Hội chứng Cai nghiện sơ sinh (NAS), ghép tạng và các bệnh mạn tính khác. Nhân viên Quản lý Chăm sóc có thể chủ động liên hệ để điều phối chăm sóc cho hội viên mắc tình trạng sức khỏe hành vi, vấn đề phát triển, thai kỳ nguy cơ cao hoặc các bệnh nghiêm trọng khác.

Nhân viên Mercy Care có thể giúp quản lý việc chăm sóc sức khỏe của quý vị bằng cách làm việc với quý vị và các cơ quan cộng đồng và tiểu bang, nhà trường và bác sĩ của quý vị.

---

### **Các dịch vụ nhà thuốc**

Để tìm hiểu về các cập nhật quản lý dược phẩm của chúng tôi, hãy truy cập các liên kết dưới đây. Quý vị có thể tìm hiểu thuốc nào được đài thọ và những việc quý vị cần thực hiện để được dùng các thuốc đó. Quý vị có thể biết được những yêu cầu đối với bác sĩ nếu quý vị cần dùng một loại thuốc không nằm trong danh mục đài thọ. Quý vị có thể tìm hiểu khi nào quý vị có thể được cấp thuốc gốc thay cho thuốc biệt dược. Quý vị có thể tìm hiểu về quy trình yêu cầu dùng các loại thuốc khác thay cho loại mà nhà cung cấp đã chọn. Điều này còn được gọi là hoán đổi điều trị và phác đồ điều trị theo từng bước. Quý vị cũng có thể tìm hiểu về bất kỳ giới hạn và định mức, cập nhật danh mục thuốc, khoản đồng thanh toán và nhiều nội dung khác.

- Hội viên ACC-RBHA: **[mercyar.es/a-pharmacy](https://mercyar.es/a-pharmacy)**
- Hội viên ACC-RBHA có chỉ định SMI: **[mercyar.es/r-pharmacy](https://mercyar.es/r-pharmacy)**
- Hội viên DD: **[mercyar.es/d-pharmacy](https://mercyar.es/d-pharmacy)**

### **Thuốc theo toa**

Nếu quý vị cần dùng thuốc, bác sĩ của quý vị sẽ chọn một loại thuốc từ danh sách thuốc được đài thọ của Mercy Care (gọi là danh mục thuốc) và cho toa cho quý vị. Danh sách thuốc được đài thọ của Mercy Care được các bác sĩ và dược sĩ xem xét và cập nhật thường xuyên để bảo đảm quý vị nhận được các loại thuốc an toàn và hiệu quả. Nếu quý vị muốn có danh sách này, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care hoặc vào trang web của chúng tôi tại **[mercyareaz.org](https://mercyareaz.org)** để lấy danh sách cập nhật nhất. Một số thuốc không kê toa (OTC) sẽ được đài thọ khi bác sĩ kê đơn cho quý vị. Vui lòng hỏi bác sĩ của quý vị để chắc chắn rằng thuốc đó có trong danh sách thuốc được đài thọ của Mercy Care.

Nếu thuốc đó không có trong danh sách thuốc được đài thọ và quý vị không thể dùng bất kỳ loại thuốc nào khác ngoại trừ loại thuốc đã được cho toa, thì bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu Mercy Care chấp thuận cho trường hợp ngoại lệ. Nếu quý vị đang ở nhà thuốc và nhà thuốc cho quý vị biết rằng Mercy Care sẽ không thanh toán cho thuốc của quý vị, hãy gọi ngay cho Ban Dịch vụ Hội viên. Đừng tự chi trả cho loại thuốc này. Mercy Care có thể sẽ không thể hoàn tiền lại cho quý vị. Một số loại thuốc có giới hạn hoặc yêu cầu bác sĩ phải được Mercy Care phê duyệt trước.

Quý vị có thể phải trả một phần chi phí thuốc theo toa (khoản đồng trả) dựa vào tư cách hội đủ điều kiện AHCCCS của quý vị. Các khoản tiền đồng trả được mô tả trong phần “Khoản đồng trả”.

Nếu quý vị có bảo hiểm khác (không phải Medicare), Mercy Care sẽ chỉ trả các khoản đồng trả khi loại thuốc đó cũng nằm trong danh sách thuốc của Mercy Care. Nhà thuốc phải bán thuốc theo toa qua Mercy Care. Đừng tự thanh toán bất kỳ khoản đồng thanh toán nào. Mercy Care có thể sẽ không thể hoàn tiền lại cho quý vị. Xem mục “Hội viên đủ điều kiện kép: thanh toán cho thuốc” để biết thêm thông tin.

## Nhà thuốc

Tất cả các toa thuốc phải lấy tại một nhà thuốc trong hệ thống của Mercy Care. Nếu quý vị cần dịch vụ nhà thuốc sau giờ làm việc, vào cuối tuần hoặc ngày lễ, một số nhà thuốc mở cửa 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Quý vị có thể tìm nhà thuốc trong mạng lưới trên trang web của chúng tôi tại [mercycareaz.org](https://www.mercycareaz.org). Hoặc quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để được trợ giúp theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Ngoài ra, quý vị có thể tìm danh sách các nhà thuốc trong Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Mercy Care. Truy cập trang web của chúng tôi tại [mercycareaz.org](https://www.mercycareaz.org) và chọn mục “For Members” (Dành cho Hội viên) dưới mục Mercy Care Complete Care (Chăm sóc Toàn diện tại Mercy Care) hoặc Khuyết tật Phát triển (Developmental Disabilities). Quý vị sẽ thấy mục “Find a Pharmacy” (Tìm nhà thuốc) ở góc trên bên phải của màn hình.

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc hoặc gặp rắc rối nào về mua thuốc theo toa trong khi quý vị đang ở nhà thuốc, hãy liên lạc Mercy Care. Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care có thể hỗ trợ quý vị về đơn thuốc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc gặp vấn đề ngoài giờ làm việc của Mercy Care, quý vị có thể gọi Đường dây Y tá 24 giờ của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) và chọn tùy chọn Đường dây Y tá. **Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.**

## Những điều quý vị cần biết về toa thuốc của mình

Bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị có thể cho quý vị một toa thuốc. Hãy bảo đảm thông báo cho bác sĩ của quý vị về mọi loại thuốc mà quý vị nhận từ bác sĩ khác, cũng như thuốc không kê toa hoặc thuốc thảo dược mà quý vị tự mua. Trước khi rời khỏi văn phòng, hãy nhớ hỏi những câu hỏi sau đây:

- Tại sao tôi phải dùng thuốc này? Thuốc này sẽ có tác dụng gì đối với tôi?
- Tôi nên dùng thuốc này như thế nào? Khi nào dùng thuốc? Dùng trong bao nhiêu ngày?
- Các tác dụng phụ của loại thuốc đó là gì và quý vị cần làm gì nếu xảy ra tác dụng phụ?
- Nếu tôi không dùng thuốc này thì sẽ thế nào?

Đọc kỹ các thông tin về thuốc mà nhà thuốc sẽ cung cấp cho quý vị khi quý vị mua thuốc theo toa của quý vị. Tài liệu đi kèm thuốc có thông tin về những điều nên và không nên làm. Tài liệu cũng liệt kê các tác dụng phụ có thể xảy ra của thuốc. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy hỏi dược sĩ.

## e-Prescribing (Cho toa bằng phương pháp điện tử)

Nhiều bác sĩ bây giờ có thể gửi toa thuốc trực tiếp cho các nhà thuốc bằng phương pháp điện tử. Điều này có thể giúp quý vị tiết kiệm thời gian và một chuyến đi. Hãy hỏi bác sĩ của quý vị nếu bác sĩ có thể dùng e-Prescribing cho quý vị.

## Mua thêm thuốc

Nếu quý vị sống trong viện dưỡng lão, nhà tập thể hoặc cơ sở hỗ trợ sinh hoạt, nhân viên sẽ quản lý thuốc và lấy thuốc mua thêm cho quý vị.

Nhãn trên lọ thuốc của quý vị sẽ cho quý vị biết số lượng thuốc mà bác sĩ của quý vị cho quý vị mua thêm. Nếu bác sĩ của quý vị đã cho toa để mua thuốc tiếp, quý vị chỉ được mua thêm một lần cho mỗi toa thuốc. Mercy Care đài thọ lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 30 ngày. Nếu thuốc dành cho bệnh mãn tính, Mercy Care có thể đài thọ lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 90 ngày. Tuy nhiên, nếu quý vị nhận dịch vụ Non-Title 19/21, quý vị chỉ có thể nhận lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày, kể cả đối với bệnh mãn tính.

Nếu bác sĩ chưa kê đơn mua thêm thuốc cho quý vị, hãy gọi đến văn phòng khám của bác sĩ ít nhất năm ngày trước khi thuốc hết để yêu cầu mua thêm. Bác sĩ có thể yêu cầu quý vị đến tái khám trước khi mua thêm thuốc.

## Vật tư xét nghiệm bệnh tiểu đường

Nếu quý vị mắc bệnh tiểu đường, Mercy Care đài thọ một số dụng cụ đo lường huyết đường trong máu và que thử. Xem danh sách thuốc của Mercy Care để biết các dụng cụ đo và que thử được đài thọ. Nếu quý vị cần dụng cụ đo và que thử, hãy yêu cầu bác sĩ của quý vị viết toa cho quý vị. Quý vị có thể lấy dụng cụ đo và que thử tại một nhà thuốc có ghi trong Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Mercy Care.

## Thuốc theo toa đặt mua qua đường bưu điện

Nếu quý vị dùng thuốc cho một bệnh trạng hiện thời, quý vị có thể nhận thuốc tại nhà được gửi đến qua đường bưu điện. Mercy Care phối hợp với một nhà thuốc để cung cấp cho quý vị dịch vụ này. Quý vị có thể dùng dịch vụ mua thuốc theo toa qua bưu điện miễn phí.

Nếu quý vị chọn cách này thì thuốc của quý vị sẽ được gửi thẳng đến nhà. Quý vị có thể thu xếp mua tiếp thuốc và liên lạc với dược sĩ nếu có thắc mắc gì. Dưới đây là một số đặc điểm khác của dịch vụ giao thuốc tại nhà.

- Dược sĩ kiểm tra mỗi đơn thuốc để bảo đảm sự an toàn.
- Quý vị có thể đặt mua thêm thuốc qua đường bưu điện, bằng điện thoại, trực tuyến hoặc quý vị có thể ghi danh để được tự động mua tiếp thuốc.
- Quý vị có thể nói chuyện với dược sĩ qua điện thoại bất cứ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Để yêu cầu mẫu đơn đặt mua thêm thuốc qua đường bưu điện, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\).](#)

Quý vị cũng có thể đăng ký trực tuyến với CVS Caremark tại [www.caremark.com/wps/portal/REGISTER\\_ONLINE](http://www.caremark.com/wps/portal/REGISTER_ONLINE). Sau khi ghi danh, quý vị sẽ có thể đặt mua thêm thuốc, xin gia hạn toa thuốc và kiểm tra tình trạng đặt thuốc của quý vị.

## Dịch vụ nhà thuốc chuyên khoa

Một số tình trạng bệnh cần dùng thuốc chuyên khoa bao gồm:

- Ung thư
- Suy giảm miễn dịch
- Bệnh đa xơ cứng
- Viêm khớp dạng thấp

Nếu quý vị có đơn thuốc chuyên khoa, thuốc sẽ được nhà thuốc CVS specialty® cung cấp. Tại CVS specialty®, quý vị có thể:

- Trao đổi với dược sĩ 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần
- Nhận tư vấn về thuốc và tình trạng bệnh của quý vị
- Nhận giao thuốc chuyên khoa đến nhà hoặc văn phòng bác sĩ của quý vị miễn phí
- Gửi toa thuốc và nhận thuốc tại bất kỳ Nhà thuốc CVS (bao gồm các nhà thuốc nằm trong cửa hàng Target)

Quý vị có thể gọi cho CVS specialty® theo số điện thoại miễn phí **1-800-237-2767**; TTY: **1-800-863-5488**. CVS specialty® sẽ hỗ trợ quý vị trong việc cung cấp thuốc chuyên khoa.

---

## Chương trình người cho toa độc quyền

Mercy Care có một chương trình độc quyền dành cho người cho toa. Chương trình này nhằm hỗ trợ tốt hơn cho hội viên đang sử dụng thuốc có khả năng gây lệ thuộc. Khi sử dụng với liều lượng lớn, các loại có khả năng gây lệ thuộc này có thể nguy hiểm. Nếu quý vị có nhiều bác sĩ cùng kê thuốc gây lệ thuộc, điều này có thể gây hại nếu

các bác sĩ không trao đổi với nhau. Quý vị có thể được đăng ký tham gia chương trình người cho toa độc quyền nếu đáp ứng các điều kiện sau:

- Quý vị đã yêu cầu mua thêm thuốc sớm đối với thuốc gây lệ thuộc.
- Quý vị có từ bốn bác sĩ trở lên; và được kê từ bốn loại thuốc trở lên có khả năng gây lệ thuộc; và đã lấy thuốc tại từ bốn cửa hàng thuốc trở lên trong vòng ba tháng.
- Quý vị đã nhận từ 12 toa thuốc trở lên đối với thuốc gây lệ thuộc trong ba tháng vừa qua.
- Quý vị đã xuất trình toa thuốc bị giả mạo hoặc bị sửa đổi tại cửa hàng thuốc.
- Quý vị được xác định thông qua hồ sơ kê đơn từ Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ bản xứ (IHS) (khi có thông tin).
- Quý vị đã được xác định qua dữ liệu yêu cầu thanh toán là thường xuyên lạm dụng hoặc sử dụng sai mục đích các thuốc có khả năng gây lệ thuộc.
- Cơ đau của quý vị không phải là vấn đề ngắn hạn.
- Quý vị đã có hơn ba lần đến phòng cấp cứu (ER) trong sáu tháng vì đau, đau nửa đầu hoặc đau thắt lưng.
- Quý vị đã phải nhập viện do quá liều trong sáu tháng vừa qua.
- Quý vị đã vi phạm thỏa thuận kiểm soát đau hoặc thỏa thuận quản lý chăm sóc liên quan đến vấn đề đau.
- Quý vị đã yêu cầu thay đổi PCP quá ba lần trong một năm qua.
- Báo cáo của cửa hàng thuốc, gia đình hoặc người khác rằng quý vị trả tiền mặt để nhận thêm thuốc.

Mercy Care sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị 30 ngày trước khi quý vị được ghi danh vào chương trình người cho toa độc quyền. Khi quý vị ghi danh vào chương trình người cho toa độc quyền, Mercy Care sẽ chỉ định quý vị cho một bác sĩ và một nhà thuốc duy nhất. Bác sĩ này sẽ chịu trách nhiệm kê đơn và giám sát việc sử dụng các thuốc có khả năng gây lệ thuộc của quý vị. Đây cũng sẽ là nhà thuốc duy nhất mà quý vị có thể nhận các thuốc này. Mercy Care sẽ chỉ chi trả cho đơn thuốc có khả năng gây lệ thuộc được kê bởi bác sĩ duy nhất này và được lấy tại nhà thuốc duy nhất này. Điều này cũng áp dụng đối với thuốc được kê khi xuất viện từ phòng cấp cứu hoặc bệnh viện.

Chúng tôi cũng sẽ làm việc với quý vị và các bác sĩ cho toa cho quý vị để bảo đảm là quý vị chỉ dùng những thứ thuốc mà quý vị cần. Điều này sẽ có hiệu lực trong thời hạn tối đa là 12 tháng. Chúng tôi sẽ xem xét hồ sơ của quý vị sau 12 tháng và thông báo cho quý vị liệu chương trình có tiếp tục hay không. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định này, quý vị có thể nộp yêu cầu bằng văn bản để được nhận Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Nếu quý vị hiện đang được điều trị ung thư, đang được chăm sóc cuối đời, cư trú tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn cho mục đích chăm sóc lưu trú, hoặc nếu quý vị có Medicare, quý vị sẽ không phải tuân theo các yêu cầu của chương trình người cho toa độc quyền.

---

## **Quy trình giới thiệu để được xác định SED**

---

Quy trình xác định Rối loạn Cảm xúc Nghiêm trọng (SED) áp dụng cho cá nhân tối đa 18 tuổi. Trong một năm vừa qua, cá nhân cần đáp ứng các tiêu chí về rối loạn sức khỏe tâm thần và có suy giảm chức năng ảnh hưởng đáng kể hoặc hạn chế khả năng hoạt động trong môi trường gia đình, trường học, việc làm hoặc cộng đồng.

Có hiệu lực từ ngày 28 tháng 3 năm 2025, để đủ điều kiện được xác định SED, trẻ em hoặc thanh thiếu niên dưới 18 tuổi phải có chẩn đoán đủ điều kiện và suy giảm chức năng do chẩn đoán đó gây ra. Quy trình xác định sẽ bao gồm các bước sau:

1. Chuyên viên lâm sàng đủ điều kiện phải hoàn tất đánh giá toàn diện trong vòng không quá bảy (7) ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu xác định SED, trừ khi có bản đánh giá hiện hành (trong vòng sáu tháng gần nhất) chứng minh chẩn đoán đủ điều kiện và suy giảm chức năng.

2. Chuyên viên lâm sàng đủ điều kiện hoàn tất Công cụ đánh giá Mức độ Sử dụng Dịch vụ Chăm sóc cho Trẻ em và Thanh thiếu niên (CALOCUS) (chỉ các mức độ chăm sóc 2, 3, 4, 5 hoặc 6 mới đủ điều kiện SED) để xác định suy giảm chức năng. Lưu ý: Công cụ CALOCUS không bắt buộc đối với trẻ 5 tuổi.
3. Chuyên viên lâm sàng đủ điều kiện hoàn tất Mẫu đơn Yêu cầu Xác định/Loại bỏ Xác định Rối loạn Cảm xúc Nghiêm trọng (SED) gửi đến AHCCCS.
4. AHCCCS sẽ cập nhật Danh mục Sức khỏe Tâm thần trong vòng ba (3) ngày làm việc. Nhà cung cấp/chuyên viên lâm sàng đủ điều kiện sẽ thông báo cho người giám hộ khi việc xác định SED được cập nhật trong Hệ thống AHCCCS.

Để biết thêm thông tin về việc được xác định SED, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care. Quý vị cũng có thể gọi cho Tổ chức Cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Khủng hoảng và Dịch vụ Nhân sinh Solari theo số **602-845-3594** hoặc **1-855-832-2866**.

---

## Quy trình giới thiệu để được xác định SMI

---

Rối loạn Tâm thần Nghiêm trọng (SMI) là thuật ngữ được sử dụng tại Arizona dành cho những người cần hỗ trợ bổ sung vì tình trạng sức khỏe tâm thần ảnh hưởng đến khả năng hoạt động của họ. Các dịch vụ bổ sung dành cho người có xác định SMI có thể bao gồm: dịch vụ hỗ trợ nhà ở, hỗ trợ từ các chuyên viên bảo vệ nhân quyền, quản lý hồ sơ, Điều trị Cộng đồng Tích cực (ACT) và nhiều dịch vụ khác. Các chẩn đoán SMI được xem xét bao gồm:

- Rối loạn tâm thần
- Rối loạn lưỡng cực
- Rối loạn ám ảnh cưỡng chế
- Rối loạn trầm cảm
- Rối loạn khí sắc
- Rối loạn lo âu
- Rối loạn căng thẳng sau sang chấn
- Rối loạn nhân cách
- Rối loạn phân ly

Để đủ điều kiện nhận dịch vụ SMI, người đó phải có tình trạng đủ tiêu chuẩn SMI và suy giảm chức năng do tình trạng đủ tiêu chuẩn đó gây ra. Nhà cung cấp phải thực hiện sàng lọc các cá nhân nhằm xác định khả năng thuộc diện SMI. Người trưởng thành đang nhận dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần chung hoặc dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện phải được sàng lọc SMI định kỳ; và Thanh thiếu niên chuyển tiếp sang tuổi trưởng thành (TAY) phải được sàng lọc như một phần của quá trình chuyển đổi sang tuổi trưởng thành.

Các hội viên không có PCP có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care để sắp xếp buổi sàng lọc xác định SMI. Người giám hộ hợp pháp của hội viên cũng có thể yêu cầu việc này. Nếu bệnh viện yêu cầu đánh giá, yêu cầu đó được xem là Giới thiệu Khẩn cấp và nhà cung cấp được giao thầu sẽ đến thực hiện đánh giá trong vòng 24 giờ.

Hội viên phải từ 17 tuổi rưỡi trở lên mới được đánh giá SMI. Các đánh giá SMI phải được hoàn thành trong vòng bảy ngày làm việc kể từ ngày nhận yêu cầu giới thiệu xác định SMI. Sau đó, nhà cung cấp sẽ gửi hồ sơ đánh giá SMI đến đơn vị có thẩm quyền quyết định để đưa ra kết luận cuối cùng về việc xác định SMI. Hội viên sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về quyết định xác định SMI trong vòng ba ngày làm việc kể từ cuộc đánh giá ban đầu. Thông báo bằng văn bản sẽ bao gồm thông tin về quyền kháng cáo quyết định của hội viên.

Để biết thêm thông tin về việc nhận xác định SMI, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care. Quý vị cũng có thể gọi cho Tổ chức Cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Khủng hoảng và Dịch vụ Nhân sinh Solari theo số **602-845-3594** hoặc **1-855-832-2866**.

---

## Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi

---

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể giúp quý vị giải quyết những thách thức về sức khỏe tâm thần hoặc cảm xúc cá nhân có thể ảnh hưởng đến quý vị và/hoặc gia đình quý vị. Những thách thức này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trầm cảm, lo âu, rối loạn tăng động giảm chú ý (ADHD), sử dụng ma túy và/hoặc sử dụng rượu.

PCP của quý vị có thể hỗ trợ nếu quý vị có một số tình trạng sức khỏe tâm thần nằm trong phạm vi hành nghề của họ. PCP có thể cho quý vị dùng thuốc, xem thuốc đang làm việc như thế nào và yêu cầu làm nhiều xét nghiệm cho căn bệnh của quý vị. Nếu quý vị muốn PCP hỗ trợ quản lý sức khỏe hành vi hoặc sức khỏe tâm thần của mình, hãy gọi trực tiếp cho PCP.

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của mình để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Nếu quý vị muốn được cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi, gọi trực tiếp nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe hành vi tại địa phương của quý vị để lấy hẹn. Quý vị cũng có thể gọi Ban Dịch vụ Hội viên để được trợ giúp tìm nhà cung cấp sức khỏe hành vi.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà quý vị có thể hội đủ tiêu chuẩn để hưởng gồm có:

- Quản lý hành vi (chăm sóc cá nhân, hỗ trợ gia đình/huấn luyện chăm sóc tại nhà, hỗ trợ đồng đẳng)
- Dịch vụ quản lý hồ sơ sức khỏe hành vi
- Dịch vụ tư vấn (cá nhân, gia đình, nhóm, cặp đôi, sang chấn)
- Điều trị rối loạn ăn uống
- Chăm sóc sức khỏe hành vi khẩn cấp (dịch vụ xử lý khủng hoảng)
- Vận chuyển cấp cứu và không cấp cứu đến các cuộc hẹn sức khỏe hành vi
- Đánh giá và giám định
- Dịch vụ nội trú tại bệnh viện tâm thần
- Điều trị ngoại trú chuyên sâu
- Dịch vụ tại các cơ sở tâm thần chuyển tiếp ngoài bệnh viện (cơ sở bán cấp)
- Dịch vụ phòng thí nghiệm và dịch vụ quang tuyến để điều hành và chẩn đoán bệnh tâm thần
- Chăm sóc bán phần (chương trình giám sát trong ngày, chương trình điều trị trong ngày và chương trình chăm sóc y tế trong ngày)
- Phục hồi chức năng tâm lý – xã hội (đào tạo kỹ năng sống, tăng cường sức khỏe, dịch vụ hỗ trợ việc làm)
- Thuốc hướng tâm thần
- Điều chỉnh và theo dõi điều trị thuốc tâm thần
- Chăm sóc tạm thể (có giới hạn) **Đối với hội viên DD, dịch vụ này có thể được kết hợp với số giờ chăm sóc tạm nghỉ thông qua Bộ phận Dịch vụ Người Khuyết tật Phát triển.**
- Điều trị lạm dụng chất gây nghiện
- Thuốc điều trị Rối loạn Sử dụng Chất Gây Nghiện nhóm opioid (MOUD) đối với rượu và opioid (kết hợp thuốc, tư vấn và liệu pháp hành vi)
- Điều trị lạm dụng chất gây nghiện tại nơi cư trú
- Dịch vụ cơ quan chuyển tiếp điều trị sử dụng chất gây nghiện tại khu vực nông thôn.
- Chăm sóc Nuôi dưỡng Trị liệu (chính thức được gọi là đào tạo chăm sóc tại nhà cho khách hàng chăm sóc tại nhà).



**Hội viên ghi danh DDD ALTCS, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị bao gồm các hội viên có chỉ định SMI được cung cấp cho quý vị thông qua Mercy Care.**



## **Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được đài thọ cho các hội viên có chỉ định SMI**

Chúng tôi đã nêu ra các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi ở phần trước của sổ tay hội viên này. Quý vị có thể nhận những dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi này căn cứ trên ba điều:

- Nhu cầu của quý vị.
- Mức đài thọ của bảo hiểm của quý vị
- Sự chấp thuận từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, nếu cần

Quý vị cùng với nhà cung cấp hoặc nhóm lâm sàng sẽ quyết định các dịch vụ mà quý vị cần. Nhà cung cấp hoặc nhóm lâm sàng của quý vị có thể yêu cầu Mercy Care phê duyệt dịch vụ cho quý vị. Mercy Care có thể từ chối yêu cầu phê duyệt này. Nếu Mercy Care từ chối yêu cầu dịch vụ, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn kháng cáo, xem mục “Khiếu nại và kháng cáo”.

Quý vị và bác sĩ, hay nhà cung cấp dịch vụ, của quý vị có thể không đồng ý về các dịch vụ mà quý vị cần. Nếu quý vị cho rằng mình cần một dịch vụ nhưng nhà cung cấp không cho là cần thiết, quý vị có thể liên hệ Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY **711**).

### **Trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi**

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị có thể tự làm cho mình bị thương hoặc làm cho người khác bị thương, xin gọi **911**. Đường dây trợ giúp trong trường hợp khủng hoảng là **988** và luôn sẵn có cho tình huống khủng hoảng sức khỏe hành vi. Thí dụ, hãy gọi cho đường dây trợ giúp trong trường hợp khủng hoảng nếu quý vị hoặc người khác đang nói về hoặc nghĩ về tự sát, hoặc nếu quý vị hoặc người khác đang ở trong tình huống bạo lực hoặc đe dọa.

### **Đường dây phụ trách trường hợp khủng hoảng của tiểu bang và toàn quốc:**

- Đường dây quốc gia về phòng ngừa tự tử và khủng hoảng: Quay số **988**.
- Đường dây Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi Arizona: **1-844-534-4673** hoặc **1-844-534-HOPE**; TTY: **602-274-3360** hoặc **1-800-327-9254**.
- Fort McDowell Yavapai Nation: **480-461-8888**
- Cộng đồng Người da đỏ Gila River và Ak-Chin: **1-800-259-3449**.
- Navajo Nation: **928-551-0508**
- Bộ lạc Pascua Yaqui: Tucson **520-591-7206**; Guadalupe **480-736-4943**
- Cộng đồng Người da đỏ Salt River Pima Maricopa: **1-855-331-6432**.
- Khu San Lucy của Tohono O’odham Nation: **480-461-8888**
- Tohono O’odham Nation: **1-844-423-8759**.
- Bộ lạc Pascua Yaqui: Tucson **520-591-7206**; Guadalupe **480-736-4943**
- Bộ lạc White Mountain Apache: **928-338-4811**
- Fort McDowell Yavapai Nation: **480-461-8888**
- Navajo Nation: **928-551-0508**
- Các quận Yuma và Bộ lạc San Carlos Apache: **1-866-495-6735**.
- Đường dây trợ giúp Cựu chiến binh trường hợp bị khủng hoảng: **988**, bấm phím **1**
- Đường dây tin nhắn phụ trách trường hợp khủng hoảng toàn quốc: Nhắn tin **HOME** gửi đến **741741** về bất kỳ loại khủng hoảng nào hoặc truy cập <http://www.crisistextline.org>
- Đường dây Trợ giúp dành cho Thanh thiếu niên: Gọi hoặc nhắn tin **602-248-TEEN (8336)**

**Đường dây Tâm tình:** Các chuyên viên tại Đường dây Tâm tình cung cấp hỗ trợ đồng đẳng cho những người gọi chỉ cần có người để trò chuyện và/hoặc cần hỗ trợ tìm các dịch vụ hỗ trợ trong cộng đồng. Đường dây Tâm tình là dịch vụ điện thoại miễn phí và bảo mật, được vận hành bởi những người đồng đẳng đã từng tự mình trải qua các vấn đề về sức khỏe hành vi. Nhân viên Đường dây Tâm tình có thể thấu hiểu các tình huống sức khỏe hành vi vì nhiều người trong số họ đã trải qua những kinh nghiệm tương tự.

- Khu vực Bắc Arizona hoạt động 7 ngày trong tuần từ 4:30 chiều đến 10:30 tối: **1-888-404-5530**
- Khu vực Trung tâm Arizona hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần: **602-347-1100**
- Khu vực Nam Arizona hoạt động 7 ngày trong tuần từ 8 giờ sáng đến 10 giờ tối (giờ nghỉ lễ là 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều)
  - Quận Pima: **520-770-9909**
  - Các quận Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Santa Cruz và Yuma: **1-844-733-9912**

### Hướng dẫn nhanh về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi

- Quý vị **không** cần giấy giới thiệu để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.
- Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ sức khỏe hành vi, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care.

**Pyx Health:** Không ai nên phải đối mặt với những thử thách trong cuộc sống một mình. Đó là lý do chúng tôi cung cấp cho quý vị quyền truy cập ứng dụng Pyx Health. Quý vị có thể nói chuyện qua điện thoại với các nhân viên hỗ trợ về Mercy Care và các nguồn trợ giúp hiện có dành cho quý vị. Quý vị cũng có thể trò chuyện với người bạn robot đáng mến, Pyxir, trong ứng dụng 24/7 khi quý vị cần một người bạn để chia sẻ. Tải ứng dụng tại **www.hipyx.com**.



### Nguồn bệnh vực và bảo vệ quyền lợi sức khỏe hành vi

Arizona có nhiều nhóm bệnh vực và nguồn trợ giúp sẵn có để hỗ trợ quý vị với nhiều nhu cầu sức khỏe hành vi khác nhau. Điều này gồm có:

- Arizona Coalition to End Sexual & Domestic Violence (Liên minh Chấm dứt Bạo lực Tình dục và Bạo lực Gia đình) **602-279-2900** hoặc **1-800-782-6400**
- Arizona Center for Disability Law (Trung tâm tư vấn luật cho người khuyết tật Arizona), Vị trí Phoenix: **602-274-6287** hoặc **1-800-927-2260**
- Arizona Center for Disability Law (Trung tâm tư vấn luật cho người khuyết tật Arizona), Vị trí Tucson: **520-327-9547** hoặc **1-800-922-1447**
- Childhelp National Child Abuse Hotline (Đường dây nóng toàn quốc Childhelp cho tình trạng lạm dụng trẻ em): **1-800-422-4453**
- Tổ chức Mental Health America of Arizona **602-214-9507**
- National Alliance on Mental Illness (NAMI) (Liên minh quốc gia về bệnh tâm thần): **602-244-8166**
- National Alliance on Mental Illness of Southern Arizona (Liên minh quốc gia về bệnh tâm thần tại Nam Arizona): **520-622-5582**
- National Alliance on Mental Illness of Payson (Hạt: (Liên minh quốc gia về bệnh tâm thần tại Payson) (Quận Gila): **928-301-9140**
- National Alliance on Mental Illness of Pinal County (Liên minh quốc gia về bệnh tâm thần tại Quận Pinal): **520-414-7173**
- National Domestic Violence Hotline (Đường dây nóng quốc gia về bạo lực gia đình): **1-800-799-7233**

### Alcoholics Anonymous:

**Mesa – East Valley Intergroup Inc.**

Chính: **480-834-9033**

**www.aamesaaz.org**

**Peoria – Agua Fria Intergroup**

Đường dây nóng 24/24: **623-937-7770**

Chính: **623-937-7836**

**www.aawestphoenix.org**

Có thể tìm thêm thông tin gấp bổ sung tại:

Narcotics Anonymous – <http://www.arizona-na.info>

Alcoholics Anonymous – <http://aaphoenix.org/meetings>

### **Tầm nhìn của Arizona về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi**

Phối hợp với trẻ em và gia đình cùng những bên liên quan khác, Arizona sẽ cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi dễ tiếp cận, được thiết kế nhằm hỗ trợ trẻ em đạt thành công tại trường học, sống cùng gia đình, tránh phạm pháp và trở thành những người trưởng thành ổn định và có ích. Dịch vụ sẽ được điều chỉnh phù hợp với trẻ và gia đình, được cung cấp tại cơ sở phù hợp nhất, kịp thời và theo các biện pháp thực hành tốt nhất, đồng thời tôn trọng di sản văn hóa của gia đình trẻ.

### **12 Nguyên tắc đối với việc Cung cấp các Dịch vụ dành cho Trẻ em**

1. Hợp tác với trẻ em và gia đình:
  - a. Sự tôn trọng và hợp tác tích cực với trẻ và phụ huynh là nền tảng để đạt được các kết quả chăm sóc sức khỏe hành vi tích cực, và
  - b. Cha mẹ và trẻ em được đối xử như các đối tác trong quá trình đánh giá, hoạch định, cung cấp và thẩm định các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, cũng như xem xét những mối ưu tiên của họ một cách nghiêm túc.
2. Kết quả thực tế:
  - a. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được thiết kế và thực hiện để giúp trẻ em đạt được sự thành công ở trường, sống với gia đình của các em, tránh phạm pháp và trở thành những người lớn ổn định và hữu ích, và
  - b. Việc thực hiện kế hoạch cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi giúp ổn định tình trạng của trẻ và giảm thiểu các rủi ro về sự an toàn.
3. Phối hợp với những bên khác:
  - a. Khi có nhiều cơ quan, nhiều hệ thống tham gia trong việc chăm sóc cho trẻ, thì một cuộc đánh giá chung sẽ được phát triển cùng với một kế hoạch cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được thiết lập chung sẽ được hợp tác để thực hiện,
  - b. Các nhóm lấy con người làm trung tâm lập kế hoạch và cung cấp dịch vụ,
  - c. Một nhóm dành cho mỗi trẻ em bao gồm trẻ, cha mẹ và bất kỳ cha mẹ nuôi nào, bất kỳ cá nhân quan trọng nào trong cuộc sống của trẻ được trẻ hoặc cha mẹ của trẻ mời tham gia. Nhóm cũng bao gồm tất cả những người khác cần thiết để phát triển một kế hoạch hiệu quả, bao gồm, khi thích hợp, giáo viên của trẻ, nhân viên Phòng An toàn Trẻ em (DCS) và/hoặc Bộ phận Dịch vụ Người Khuyết tật Phát triển (DDD), và nhân viên quản chế của trẻ, và
  - d. Nhóm này:
    - i. Thực hiện một đánh giá chung về các điểm mạnh và nhu cầu của trẻ và gia đình trẻ
    - ii. Phát triển kế hoạch để cung cấp dịch vụ riêng cho cá nhân,
    - iii. Giám sát việc thực hiện kế hoạch, và
    - iv. Điều chỉnh kế hoạch nếu kế hoạch đó không mang lại sự thành công.
4. Các dịch vụ dễ sử dụng:
  - a. Trẻ em có quyền sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi toàn diện, đầy đủ để bảo đảm rằng trẻ nhận được sự điều trị cần thiết,
  - b. Các kế hoạch xác định dịch vụ chuyên chở mà cha mẹ và trẻ cần để tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và cách thức sẽ cung cấp dịch vụ chuyên chở, và

- c. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi không có sẵn và được điều chỉnh hoặc tạo ra khi cần thiết.
5. Những phương thức thực hành tốt nhất:
- a. Những cá nhân có năng lực, được đào tạo đầy đủ và được giám sát, cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi,
  - b. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi sử dụng các phương thức và chương trình điều trị dựa trên bằng chứng và được hỗ trợ bởi Cơ quan Quản lý Dịch vụ Điều trị Sức khỏe Tâm thần và lạm dụng Chất gây nghiện (SAMSHA) hoặc các tổ chức được công nhận trên toàn quốc khác,
  - c. Các kế hoạch cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi xác định và giải quyết một cách thích hợp các triệu chứng tâm thần do các phản ứng với cái chết của một người nhà, trường hợp bị ngược đãi hoặc bỏ bê, rối loạn học tập và những trường hợp gây đau buồn hay đáng sợ tương tự khác, các vấn đề về lạm dụng dược chất, nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn của trẻ bị chậm phát triển, hành vi tình dục không phù hợp, bao gồm cả hành vi ngược đãi và mạo hiểm, và nhu cầu ổn định cũng như nhu cầu tăng cường tính lâu bền trong cuộc sống của các thành viên, đặc biệt là các thành viên tạm nuôi, và
  - d. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được liên tục đánh giá và sửa đổi nếu không hiệu quả trong việc đạt được kết quả mong muốn.
6. Cơ sở phù hợp nhất:
- a. Trẻ em được cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại nhà và tại cộng đồng ở mức độ có thể, và
  - b. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được cung cấp trong môi trường hòa nhập nhất phù hợp với nhu cầu của trẻ. Khi được cung cấp tại một trú sở, thì đó sẽ là một môi trường hòa nhập và giống như ở nhà nhất, phù hợp với nhu cầu của trẻ.
7. Tính kịp thời:
- a. Trẻ em được xác định là cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được đánh giá và phục vụ hợp thời.
8. Các dịch vụ được điều chỉnh cho phù hợp với trẻ và gia đình:
- a. Những điểm mạnh và nhu cầu đặc trưng của trẻ và gia đình sẽ chỉ định thể loại, sự kết hợp và cường độ của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được cung cấp, và
  - b. Cha mẹ và trẻ được khuyến khích và hỗ trợ để trình bày rõ ràng những điểm mạnh và nhu cầu của riêng họ, mục tiêu mà họ đang tìm kiếm và những dịch vụ mà họ nghĩ là cần thiết để đáp ứng các mục tiêu đó.
9. Tính ổn định:
- a. Các kế hoạch cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi luôn cố gắng giảm thiểu việc bố trí để nhận dịch vụ từ nhiều nơi,
  - b. Các kế hoạch cung cấp dịch vụ xác định xem liệu một thành viên có nguy cơ bị gián đoạn đối với các dịch vụ được bố trí không, và nếu như vậy, xác định các bước cần làm để giảm thiểu hoặc loại bỏ nguy cơ đó,
  - c. Các kế hoạch cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi dự đoán các cơn khủng hoảng mà có thể phát triển và bao gồm các chiến lược và các dịch vụ cụ thể mà sẽ được sử dụng nếu một cơn khủng hoảng xảy ra.
  - d. Để ứng phó với các trường hợp khủng hoảng, hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần sử dụng tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thích hợp để giúp trẻ vẫn được tiếp tục ở tại nhà, giảm thiểu việc gián đoạn các dịch vụ đã bố trí và tránh việc sử dụng không phù hợp đến cảnh sát và hệ thống tư pháp hình sự, và
  - e. Các kế hoạch cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi liệu trước và lập kế hoạch thích hợp cho quá trình chuyển tiếp trong cuộc sống của trẻ, bao gồm quá trình chuyển tiếp sang trường học mới cùng những bố trí mới và quá trình chuyển tiếp sang các dịch vụ dành cho người lớn.

10. Tôn trọng di sản kế thừa văn hóa riêng biệt của trẻ và gia đình:
  - a. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được cung cấp với sự tôn trọng truyền thống và di sản kế thừa văn hóa của trẻ và gia đình, và
  - b. Các dịch vụ được cung cấp bằng ngôn ngữ chính của trẻ và gia đình.
11. Tính độc lập:
  - a. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi bao gồm hỗ trợ và đào tạo cho các cha mẹ trong việc đáp ứng nhu cầu sức khỏe tâm thần của con em mình, cũng như hỗ trợ và đào tạo cho trẻ em trong việc tự kiểm soát bản thân, và
  - b. Các kế hoạch cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi xác định nhu cầu đào tạo và hỗ trợ của cha mẹ và của trẻ để tham gia với tư cách là đối tác trong quá trình đánh giá và trong việc hoạch định, cung cấp và thẩm định các dịch vụ đó, và quy định rằng việc đào tạo và hỗ trợ, bao gồm hỗ trợ về phương tiện chuyên chở, các cuộc thảo luận trước, và trợ giúp để hiểu các tài liệu viết sẽ có sẵn.
12. Kết nối với nguồn hỗ trợ tự nhiên:
  - a. Hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần xác định và sử dụng thích hợp các nguồn hỗ trợ tự nhiên sẵn có từ hệ thống gồm những người thân của trẻ và cha mẹ, bao gồm bạn bè và hàng xóm, và từ các tổ chức cộng đồng, bao gồm các tổ chức cung cấp dịch vụ và tôn giáo.

### **Chín Nguyên tắc Chỉ đạo cho các Hệ thống và Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần Hướng đến sự Phục hồi dành cho Người lớn**

1. Tôn trọng- Tôn trọng là nền tảng. Hãy tiếp cận cá nhân tại đúng vị trí mà họ đang ở, không phán xét, với sự kiên nhẫn và thấu cảm.
2. Người đang phục hồi được lựa chọn dịch vụ và được tham gia vào các quyết định chương trình và nỗ lực phát triển chương trình – Người đang trong quá trình phục hồi có quyền lựa chọn và tiếng nói. Sự tự quyết của họ trong việc định hướng dịch vụ, các quyết định trong chương trình và xây dựng chương trình có thể được thực hiện, một phần, bởi những động lực liên tục của giáo dục, thảo luận và thẩm định, nhờ đó tạo ra "người tiêu dùng có hiểu biết" và phạm vi rộng lớn nhất có thể để từ đó đưa ra lựa chọn. Những người đang phục hồi nên được tham gia mọi cấp của hệ thống, từ quản lý đến việc cung cấp dịch vụ.
3. Tập trung vào cá nhân xem cá nhân là một con người toàn diện, cùng lúc tiếp tục và/hoặc phát triển những nguồn hỗ trợ tự nhiên- Một người đang phục hồi được xem như một chỉnh thể: có khả năng, có năng lực và được tôn trọng khi nêu lên ý kiến và sự lựa chọn của riêng mình. Như vậy, trọng tâm được đặt vào việc trao quyền tự chủ nhiều nhất có thể và lối sống tự nhiên nhất và toàn diện nhất. Điều này bao gồm việc tiếp cận và tham gia các nguồn hỗ trợ tự nhiên và các hệ thống thông thường trong cộng đồng xã hội của một cá nhân.
4. Trao quyền cho cá nhân thực hiện các bước hướng tới sự tự chủ và cho phép chấp nhận rủi ro mà không sợ thất bại- Người đang trong quá trình phục hồi tìm thấy sự tự chủ thông qua khám phá, thử nghiệm, đánh giá, suy ngẫm và hành động. Bầu không khí được duy trì nhờ đó các bước hướng tới sự độc lập được khuyến khích và củng cố trong một môi trường mà cả an ninh và rủi ro được đánh giá là các thành phần thúc đẩy sự tăng trưởng.
5. Hội nhập, phối hợp và tham gia với cộng đồng theo lựa chọn của cá nhân – Người đang phục hồi là một thành viên được trân trọng và có đóng góp cho xã hội và, do đó, xứng đáng với cộng đồng và mang lại lợi ích cho cộng đồng. Sự hội nhập và tham gia đó đánh dấu vai trò của một người như một phần quan trọng của cộng đồng, một cộng đồng năng động không thể tách rời với trải nghiệm của con người. Dịch vụ cộng đồng và hoạt động tình nguyện được đánh giá cao.
6. Quan hệ hợp tác giữa cá nhân, nhân viên và thành viên gia đình/nguồn hỗ trợ tự nhiên nhằm cùng ra quyết định trên nền tảng tin cậy – Người đang phục hồi, cũng như bất kỳ thành viên nào trong xã hội, tìm thấy sức mạnh và sự hỗ trợ thông qua mối quan hệ hợp tác. Các mối liên minh dựa trên lòng

thương với sự tập trung vào việc tối ưu hóa phục hồi tăng cường sự tự tin, mở rộng sự hiểu biết trong tất cả các thành viên tham gia và dẫn đến việc tạo ra các nghi thức điều trị và kết quả tối ưu.

7. Người đang phục hồi tự xác định thành công của chính mình – Người đang phục hồi – theo sự xác định của chính họ – khám phá thành công, một phần dựa trên các kết quả về chất lượng cuộc sống, bao gồm cảm giác hạnh phúc được cải thiện, tăng cường hòa nhập vào cộng đồng và khả năng tự quyết cao hơn. Những người đang phục hồi là những chuyên gia về chính bản thân, xác định mục tiêu và kết quả mong muốn của chính mình.
8. Dịch vụ linh hoạt, đáp ứng và dựa trên thể mạnh, phản ánh các sở thích văn hoá của cá nhân – Người đang phục hồi có thể mong đợi và xứng đáng nhận được các dịch vụ linh hoạt, kịp thời và đáp ứng, bảo đảm khả năng tiếp cận, sẵn có, tin cậy, có trách nhiệm giải trình và nhạy cảm với các giá trị và chuẩn mực văn hoá. Người đang phục hồi là nguồn sức mạnh và khả năng kiên cường của chính họ. Những người đóng vai trò hỗ trợ và hướng dẫn giúp xác định, khám phá và phục vụ để tối ưu hóa các điểm mạnh được thể hiện ở cá nhân đó như là công cụ để tạo quyền tự chủ lớn hơn và tính hiệu quả cao hơn trong cuộc sống.
9. Hy vọng là nền tảng cho hành trình hướng tới phục hồi – Người đang phục hồi có khả năng nuôi dưỡng hy vọng và phát triển tốt nhất trong các mối quan hệ nuôi dưỡng hy vọng. Qua sự hy vọng, một tương lai đầy triển vọng làm trải nghiệm cuộc sống phong phú thêm và tạo ra môi trường cho các kết quả tích cực ít thấy và bất ngờ biến thành hiện thực. Người đang phục hồi được nhìn nhận là có tiềm năng và khả năng vô hạn.

## Các phòng khám liên ngành đa khoa đặc biệt

Mercy Care đã ký hợp đồng với các phòng khám đa chuyên khoa liên ngành để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em có nhu cầu đặc biệt đang tham gia Chương trình Dịch vụ Phục hồi Chức năng Trẻ em (CRS). Các phòng khám này cung cấp chăm sóc ban đầu và chuyên khoa tại cùng một địa điểm. Danh mục chuyên khoa sẵn có bao gồm Y học Gia đình, Vật lý trị liệu và Hoạt động trị liệu, Ngôn ngữ trị liệu, Thính học, Phẫu thuật Tạo hình, Chỉnh hình và Thần kinh học.

| Tên phòng khám                                                                                                                                                                                                | Lĩnh vực chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Children’s Clinics for Rehabilitative Services</b><br>Square & Compass Building<br>2600 N. Wyatt Dr.<br>Tucson, AZ 85712<br><b>520-324-5437</b><br><b>1-800-231-8261</b>                                   | Gây mê, Phân tích Hành vi/Tâm lý học, Tim mạch, Nha khoa và Chỉnh nha, Nhi khoa Phát triển, Nội tiết, Tai Mũi Họng, Tiêu hóa, Di truyền, Huyết học, Thận, Thần kinh, Phẫu thuật Thần kinh, Chỉnh hình, Nhãn khoa, Khúc xạ, Bác sĩ Nhi khoa (PCP), Da liễu Nhi khoa, Chăm sóc Giảm nhẹ Nhi khoa, Phẫu thuật Nhi khoa, Y học Vật lý, Phẫu thuật Tạo hình, Hô hấp, Thấp khớp và Tiết niệu |
| <b>Yuma Regional Medical Center Children’s Rehabilitative Services</b><br>Tuscany Medical Plaza<br>2851 South Avenue B<br>Building 25 #2504<br>Yuma, AZ 85364<br><b>928-336-2777</b><br><b>1-800-837-7309</b> | Thính học, Sức khỏe Hành vi, Tim mạch, Đánh giá Toàn diện, Dị tật Sọ Mặt (Sứt môi & Hở hàm ếch), Tai Mũi Họng, Nội tiết, Tiêu hóa, Thận, Thần kinh, Dinh dưỡng, Nhãn khoa, Chỉnh hình, Vật lý trị liệu, Tâm thần, Ngôn ngữ trị liệu, Tiết niệu và Dịch vụ Xe lăn                                                                                                                       |

| Tên phòng khám                                                                                                                                               | Lĩnh vực chuyên môn                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Flagstaff Medical Center<br/>Children's Health Center</b><br>1200 North Beaver St.<br>Flagstaff, AZ 86001<br><b>928-773-2054</b><br><b>1-800-232-1018</b> | Bác sĩ Nhi khoa (PCP), Nội tiết Nhi khoa, Tiêu hóa Nhi khoa, Thận Nhi khoa, Chỉnh hình Nhi khoa, Vật lý trị liệu (PT), Ngôn ngữ trị liệu (ST), Tiết niệu Nhi khoa và Dịch vụ Xe lăn/Chỗ ngồi chuyên dụng |

Quý vị có thể trực tiếp gọi phòng khám liên ngành đa chuyên khoa để lấy hẹn, đổi hẹn hoặc bỏ hẹn. Các số điện thoại của các phòng khám được liệt kê ở trên.

## Dịch vụ Phục hồi chức năng Trẻ em (CRS)

### CRS là gì?

Dịch vụ Phục hồi Trẻ em (CRS) là một dịch vụ chỉ định cho một số hội viên AHCCCS nhất định có đủ điều kiện sức khỏe. Hội viên có chỉ định CRS có thể nhận các dịch vụ được AHCCCS đài thọ giống như hội viên AHCCCS không thuộc CRS. Họ có thể được chăm sóc tại cộng đồng hoặc tại các phòng khám gọi là Phòng khám Liên ngành Đa khoa Đặc biệt (MSIC). MSIC mang nhiều nhà cung cấp chuyên khoa đến cùng một địa điểm. Chương trình sức khỏe của quý vị sẽ hỗ trợ hội viên được chỉ định CRS với sự phối hợp và theo dõi chăm sóc chặt chẽ hơn để đảm bảo đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.

Điều kiện để được chỉ định CRS được xác định bởi Ban Dịch vụ Hội viên AHCCCS (DMS).

### Ai đủ điều kiện để được Chỉ định CRS?

Hội viên AHCCCS có thể đủ điều kiện để được chỉ định CRS khi họ:

- Dưới 21 tuổi, và
- Mắc một tình trạng y tế CRS đủ điều kiện.
- Đang sinh sống hợp pháp tại Arizona

Tình trạng y tế phải:

- Yêu cầu điều trị tích cực, và
- Được AHCCCS DMS nhận thấy đáp ứng các tiêu chí như được quy định trong R9-22-1301-1305.

Bất cứ ai cũng có thể điền đơn xin CRS bao gồm một người trong gia đình, bác sĩ, hoặc đại diện chương trình sức khỏe. Để đăng ký thư hoặc fax chỉ định CRS:

- Một hồ sơ đăng ký CRS đã hoàn thành.
- Tài liệu y tế hỗ trợ người nộp đơn có điều kiện hội đủ điều kiện CRS yêu cầu điều trị tích cực.

Gửi hồ sơ qua đường bưu điện đến:

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

Quý vị có thể fax tài liệu đến:

Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care  
Fax: **1-844-424-3975**

Mercy Care sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế cho các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi và chăm sóc cho tình trạng CRS.

### **Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị được chẩn đoán CRS?**

\*Nhân viên Liên lạc CRS của Mercy Care sẽ nhận được hồ sơ y tế cần thiết và gửi giấy giới thiệu đến Đơn vị Ghi danh CRS của AHCCCS.

\* Nếu ghi danh vào CRS, quý vị sẽ có chỉ định CRS và tất cả dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ được Mercy Care cung cấp. Bao gồm nhưng không giới hạn đối với:

- Quản lý chăm sóc
- Dịch vụ chăm sóc chính
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi
- Dịch vụ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe tại gia
- Dịch vụ Thiết bị Y tế Lâu bền (DME)

### **Các Phòng khám Liên ngành Đa khoa Đặc biệt (MSIC) CRS**

Hội viên có (các) chẩn đoán đủ điều kiện CRS sẽ được phân về một Phòng khám Liên ngành Đa Chuyên khoa (MSIC). MSIC là cơ sở chăm sóc sức khỏe được chỉ định của quý vị hoặc con quý vị. Đây là địa điểm mà hội viên có chẩn đoán CRS được khám với tất cả các bác sĩ chuyên khoa, hưởng lợi từ sự tham gia cộng đồng và nhận các dịch vụ hỗ trợ. Tại MSIC, quý vị và gia đình của quý vị có thể gặp mặt với nhóm chăm sóc của quý vị để được chăm sóc y tế, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và là một phần trong quá trình phát triển chương trình chăm sóc của quý vị.

Mỗi MSIC mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị sẽ nhận được một cuộc gọi chào đón từ một hội viên trong nhóm Quản lý Chăm sóc để cho quý vị biết thêm về các quyền lợi CRS và giúp quý vị lên lịch hẹn khám CRS đầu tiên của mình. Quý vị có thể liên hệ với MSIC được chỉ định để lên lịch hoặc hủy cuộc hẹn.

### **Nhóm chăm sóc CRS**

Chương trình CRS sử dụng phương pháp tiếp cận nhóm để cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị. Chính xác ai sẽ thuộc nhóm của quý vị phụ thuộc vào nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt của quý vị. Làm quen với những người trong nhóm của quý vị để quý vị có thể nói chuyện với họ về dịch vụ chăm sóc và chăm sóc của quý vị. Các nhà cung cấp dịch vụ y tế trong nhóm của quý vị có thể là:

#### **Bác sĩ phẫu thuật:**

- Bác sĩ phẫu thuật tim mạch và ngực
- Bác sĩ phẫu thuật nhi khoa tổng quát
- Bác sĩ phẫu thuật tai, mũi và họng (ENT)
- Bác sĩ phẫu thuật thần kinh
- Bác sĩ phẫu thuật nhãn khoa
- Bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình (tổng quát, bàn tay, vẹo cột sống hoặc đoạn chi)
- Bác sĩ phẫu thuật thẩm mỹ

#### **Bác sĩ chuyên khoa y tế:**

- Bác sĩ chuyên khoa tim
- Bác sĩ chuyên khoa thần kinh
- Bác sĩ chuyên khoa thấp khớp
- Bác sĩ khoa nhi
- Nhà di truyền học
- Bác sĩ tiết niệu
- Bác sĩ Chăm sóc Chính

#### **Các nhà cung cấp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi:**

- Bác sĩ tâm thần
- Bác sĩ tâm lý
- Cơ sở chăm sóc tại nơi cư trú
- Hỗ trợ từ người đồng cảnh

- Dịch vụ chăm sóc lúc bị khủng hoảng
- Dịch vụ nội trú
- Tham vấn (cá nhân, cặp đôi, gia đình hoặc nhóm)
- Nhóm Trẻ em và Gia đình
- Chương trình chăm sóc sức khỏe hành vi trong ngày
- Trung tâm sức khỏe tâm thần cộng đồng
- Sử dụng chất gây nghiện (đánh giá, tham vấn hoặc điều trị bằng thuốc)

#### **Các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa:**

- Nha sĩ
- Bác sĩ chỉnh răng
- Bác sĩ vệ sinh răng miệng

Quý vị có thể mời người khác tham gia nhóm của quý vị nếu quý vị muốn. Nói chuyện với y tá phòng khám chuyên khoa của quý vị để tìm hiểu cách mời ai đó tham gia vào nhóm của quý vị.

#### **Tôi có thể ở lại CRS sau 21 tuổi không?**

Các hội viên CRS đã đăng ký sẽ bị mất chỉ định CRS của họ trong tháng sinh nhật thứ 21 của họ. Tuy nhiên, các nhà cung cấp và dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ không thay đổi. Mercy Care sẽ tiếp tục là Chương trình AHCCCS của quý vị cho mọi nhu cầu chăm sóc sức khỏe.

Nếu quý vị có thắc mắc về các quyền lợi hoặc dịch vụ CRS của mình, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

---

### **Hội đồng Hội viên**

Tại Mercy Care, quý vị có thể tham gia trao đổi về cách chúng tôi phục vụ cộng đồng và cung cấp dịch vụ chăm sóc. Chúng tôi đang tìm những người sẵn sàng tham gia và đóng vai trò tích cực trong việc giúp chúng tôi cải thiện các dịch vụ dành cho hội viên. Quý vị có thể tìm hiểu về tất cả các ủy ban của chúng tôi được liệt kê dưới đây:

#### **Ủy ban Quản trị**

Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ tất cả các ủy ban khác để đánh giá việc thực hiện hợp đồng. Thực hiện định hướng chiến lược của hội đồng.

#### **Ủy ban Bảo vệ Quyền lợi Hội viên**

Đại diện tiếng nói của hội viên đang nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và/hoặc sức khỏe hành vi. Thảo luận việc tiếp cận dịch vụ và đánh giá nhu cầu của chương trình từ góc nhìn của hội viên.

#### **Dịch vụ Phù hợp về Văn hóa và Ngôn ngữ (CLAS)/Năng lực Văn hóa**

Đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn CLAS. Xây dựng chiến lược tiếp cận để tăng khả năng tiếp cận dịch vụ cho các nhóm dân số có nguy cơ cao.

#### **Hội đồng Lãnh đạo Thanh thiếu niên**

Quy tụ thanh thiếu niên từ nhiều hoàn cảnh khác nhau cùng thảo luận về các vấn đề liên quan đến dịch vụ chăm sóc và cơ hội tiếp cận cộng đồng.

## Nhóm Công tác Chăm sóc Trẻ Nhận Nuôi, Chăm Nuôi Thay thế và Người Thân

Cung cấp hướng dẫn và chuyên môn về nhu cầu và phương thức truyền thông đến các gia đình chăm nuôi thay thế/nhận nuôi/người thân và các nhà nhóm, liên quan đến việc cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi cho trẻ em thuộc hệ thống phúc lợi trẻ em và/hoặc trẻ đã được nhận nuôi.

Nếu quý vị quan tâm tham gia vào một hội đồng hoặc ủy ban của Mercy Care, vui lòng truy cập trang web tại [mercycareaz.org/committees.html](http://mercycareaz.org/committees.html), hoặc quý vị có thể gửi email đến [OIFATeam@mercycareaz.org](mailto:OIFATeam@mercycareaz.org). Quý vị cũng có thể viết thư cho Mercy Care OIFA tại:

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

## Thông tin quan trọng

### Hạn chế về tự do lựa chọn giữa các nhà cung cấp

Mặc dù Mercy Care chỉ định cho quý vị một PCP, quý vị vẫn có quyền tự do lựa chọn nhà cung cấp của riêng mình. **Quý vị luôn nên chọn nhà cung cấp trong mạng lưới.** Nếu quý vị không sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới, quý vị có thể sẽ phải tự thanh toán cho các dịch vụ nhận được từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới của Mercy Care. Và, quý vị có thể phải tự trả tiền cho những dịch vụ không được đài thọ. Thí dụ về những dịch vụ không được đài thọ gồm có:

1. Dịch vụ mà bác sĩ hoặc nhà cung cấp của quý vị không sắp đặt hoặc không chấp thuận.
2. Một dịch vụ không được liệt kê là dịch vụ được đài thọ trong sổ tay này.
3. Một dịch vụ mà quý vị nhận từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không có giấy giới thiệu hoặc phê duyệt từ Mercy Care.

### Khoản đồng thanh toán (đối với hội viên ACC-RBHA có hoặc không có chỉ định SMI)

Một số người hưởng phúc lợi Medicaid của AHCCCS phải trả các khoản tiền đồng trả cho một số dịch vụ y tế của AHCCCS mà họ nhận được.

*\*LƯU Ý: Các khoản đồng trả được tham chiếu trong mục này có nghĩa là các khoản đồng trả được tính phí theo Medicaid (AHCCCS). Điều này không có nghĩa là một người được miễn các khoản đồng trả của Medicare.*

### NHỮNG NGƯỜI SAU ĐÂY KHÔNG PHẢI TRẢ KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN:

- Trẻ em dưới 19 tuổi,
- Người được xác định mắc Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng (SMI),
- Cá nhân được xác định đủ điều kiện nhận Dịch vụ Phục hồi Chức năng Trẻ em (CRS) theo Tiêu đề AAC 9, Chương 22, Điều 13,
- Hội viên ACC, ACC-RBHA, và CHP đang ở trong các viện điều dưỡng hoặc các trú sở như Cư xá Trợ Sinh và chỉ khi tình trạng y tế của hội viên được chăm sóc cấp tính cần phải nhập viện. Việc miễn các khoản đồng trả cho các hội viên này được giới hạn ở mức 90 ngày trong một năm hợp đồng,
- Những người được ghi danh vào Hệ thống Chăm sóc Dài hạn của Arizona (Arizona Long Term Care System, ALTCS),
- Những người là Đối tượng thụ hưởng Đủ điều kiện của Medicare (QMB),
- Những người nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời,

- Các hội viên người Mỹ bản xứ hiện đang hoặc đã từng sử dụng dịch vụ của Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ bản xứ (IHS), các chương trình y tế bộ lạc được điều hành theo Luật Công 93-638, hoặc các chương trình y tế đô thị dành cho người Mỹ bản xứ,
- Những người đang trong Chương trình Điều trị Ung thư Cổ tử cung và Ung thư Vú (Breast and Cervical Cancer Treatment Program, BCCTP),
- Những người đang nhận dịch vụ phúc lợi cho trẻ em theo Tiêu đề IV-B với tư cách là trẻ đang được tạm nuôi hoặc nhận làm con nuôi hoặc hỗ trợ tạm nuôi theo Tiêu đề IV-E bất kể độ tuổi,
- Những người đang mang thai và trong suốt giai đoạn hậu sản sau thai kỳ, và
- Những cá nhân thuộc Nhóm Người lớn (trong thời gian giới hạn\*\*).

**\*\*LƯU Ý:** Trong khoảng thời gian giới hạn, những người hội đủ điều kiện trong Nhóm người lớn sẽ không phải trả khoản đồng thanh toán nào. Hội viên trong Nhóm Người lớn gồm những người được chuyển từ chương trình Chăm sóc thuộc AHCCCS và những cá nhân từ 19 đến 64 tuổi không được hưởng Medicare, không mang thai, có lợi tức bằng hoặc dưới 133% Mức Nghèo Liên bang (FPL) và không hội đủ điều kiện tham gia AHCCCS theo bất kỳ hạng mục nào khác. Hiện có kế hoạch cho những người trong Nhóm người lớn có lợi tức trên 106% FPL sẽ phải trả khoản đồng thanh toán trong tương lai. Hội viên sẽ được thông báo về mọi thay đổi về khoản đồng thanh toán trước khi các thay đổi đó được áp dụng.

#### **NGOÀI RA, CÁC KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC TÍNH CHO CÁC DỊCH VỤ SAU ĐÂY CHO BẤT KỲ NGƯỜI NÀO:**

- Nhập viện,
- Dịch vụ chăm sóc cấp cứu,
- Các nguồn tiếp liệu và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình,
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe liên quan đến thai kỳ và dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho bất kỳ bệnh trạng nào khác có thể gây khó khăn cho thai kỳ, bao gồm điều trị cai thuốc lá cho phụ nữ đang mang thai,
- Các dịch vụ phòng ngừa bệnh tật như khám sức khỏe, xét nghiệm pap, nội soi ruột già, chụp quang tuyến vú và chủng ngừa,
- Các dịch vụ phòng ngừa của bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ, và
- Các dịch vụ nhận được tại khoa cấp cứu.

#### **NHỮNG NGƯỜI CÓ KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN TỰY CHỌN (KHÔNG BẮT BUỘC):**

Những cá nhân hội đủ điều kiện tham gia AHCCCS qua bất kỳ chương trình nào dưới đây đều có thể phải trả khoản đồng thanh toán không bắt buộc, trừ khi:

1. Họ đang nhận một trong các dịch vụ bên trên mà không được tính khoản tiền đồng trả, hoặc
2. Họ thuộc một trong các nhóm bên trên mà không bị tính khoản tiền đồng trả.

Các khoản đồng thanh toán không bắt buộc còn được gọi là khoản đồng thanh toán tùy chọn. Nếu hội viên thuộc thành phần có khoản đồng thanh toán không bắt buộc thì nhà cung cấp không được từ chối cung cấp dịch vụ cho họ nếu hội viên trình bày rằng họ không có khả năng trả khoản đồng thanh toán. Bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ có thể tính khoản đồng thanh toán tùy chọn cho hội viên thuộc các chương trình sau đây:

- AHCCCS cho các gia đình có trẻ em (1931),
- Bảo hiểm Chuyển tiếp cho Thanh thiếu niên (Young Adult Transitional Insurance, YATI) dành cho người trẻ tuổi đang được tạm nuôi,
- Hỗ trợ chương trình nghỉ dưỡng của tiểu bang cho trẻ có nhu cầu đặc biệt đang được nhận nuôi,
- Nhận Phụ cấp An sinh Xã hội (Supplemental Security Income, SSI) qua Sở An sinh Xã hội dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, bị khiếm thị hoặc khuyết tật,
- Chỉ Hỗ trợ Y tế SSI (SSI MAO) cho người từ 65 tuổi trở lên, bị khiếm thị hoặc khuyết tật, và
- Quyền tự do làm việc (Freedom to Work, FTW).

Hãy yêu cầu bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị xem xét hồ sơ của quý vị để biết các khoản tiền đồng trả mà quý vị có thể phải trả. Quý vị cũng có thể tìm hiểu bằng cách gọi cho đại diện ban dịch vụ hội viên Mercy Care. Quý vị cũng có thể xem trang mạng của Mercy Care để biết thêm thông tin.

Hội viên AHCCCS thuộc thành phần có khoản đồng thanh toán không bắt buộc có thể được yêu cầu trả các khoản đồng thanh toán không bắt buộc sau đây cho các dịch vụ y tế:

**CÁC KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN TÙY CHỌN (KHÔNG BẮT BUỘC) ĐỐI VỚI MỘT SỐ DỊCH VỤ Y TẾ**

| DỊCH VỤ                                                                                                       | KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Thuốc theo toa                                                                                                | \$2.30                |
| Các dịch vụ ngoại trú về vật lý trị liệu, trị liệu phục hồi chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ            | \$2.30                |
| Khám ngoại trú tại văn phòng bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác để đánh giá và quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị | \$3.40                |

Các nhà cung cấp dịch vụ y tế sẽ yêu cầu quý vị thanh toán các khoản này nhưng sẽ **KHÔNG** từ chối cung cấp dịch vụ cho quý vị nếu quý vị không có khả năng thanh toán. Nếu quý vị không thể trả khoản tiền đồng trả của mình, hãy cho bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế bác sĩ của quý vị biết rằng quý vị không có khả năng trả những khoản này để khỏi bị từ chối dịch vụ.

**NHỮNG NGƯỜI CÓ KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN THEO QUY ĐỊNH (BẮT BUỘC):**

Một số hội viên của AHCCCS có các khoản tiền đồng trả theo quy định (hay, bắt buộc) trừ khi họ đang nhận một trong các dịch vụ bên trên, là những dịch vụ không được tính tiền đồng trả, hoặc trừ khi họ thuộc một trong các nhóm bên trên không bị tính tiền đồng trả. Hội viên thuộc thành phần có tiền đồng trả bắt buộc phải trả các khoản tiền đồng trả đó để được cấp dịch vụ. Bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ có thể từ chối cung cấp dịch vụ cho những hội viên này nếu họ không trả các khoản tiền đồng trả bắt buộc. Khoản đồng thanh toán bắt buộc được tính cho những người trong những gia đình có trẻ em mà không còn hội đủ điều kiện theo lợi tức- còn được gọi là Hỗ trợ Bảo hiểm Y tế Chuyển tiếp (TMA).

Người lớn nhận trợ cấp TMA phải trả các khoản tiền đồng trả theo quy định (hoặc bắt buộc) cho một số dịch vụ y tế. Nếu quý vị hiện đang trong Chương trình TMA hoặc nếu sau này quý vị hội đủ điều kiện để hưởng phúc lợi TMA, Văn phòng Bảo đảm Cuộc sống Kinh tế (DES) hoặc AHCCCS sẽ thông báo cho quý vị biết điều đó. Các khoản tiền đồng trả cho hội viên hưởng TMA được liệt kê dưới đây.

**KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN THEO QUY ĐỊNH (BẮT BUỘC) CHO NHỮNG NGƯỜI ĐANG NHẬN QUYỀN LỢI TMA**

| DỊCH VỤ                                                                                                       | KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Thuốc theo toa                                                                                                | \$2.30                |
| Khám ngoại trú tại văn phòng bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác để đánh giá và quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị | \$4.00                |
| Vật lý trị liệu, trị liệu bằng phương pháp vận động và trị liệu ngôn ngữ                                      | \$3.00                |
| Trường hợp không cấp cứu ngoại trú hoặc các thủ thuật giải phẫu tự nguyện                                     | \$3.00                |

Được sĩ và nhà cung cấp dịch vụ y tế có thể từ chối cung cấp dịch vụ nếu quý vị không trả tiền đồng trả.

## GIỚI HẠN 5% CHO TẤT CẢ CÁC KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN

Tổng số tiền đồng trả không được cao hơn 5% tổng số lợi tức của gia đình (trước khi trừ thuế và các khoản khấu trừ) trong suốt một tam cá nguyệt tính theo lịch (từ tháng 1 đến tháng 3, từ tháng 4 đến tháng 6, từ tháng 7 đến tháng 9 và từ tháng 10 đến tháng 12.) Giới hạn 5% áp dụng cho cả khoản tiền đồng trả trên danh nghĩa và bắt buộc.

AHCCCS sẽ theo dõi từng mức đồng thanh toán cụ thể của hội viên để xác định hội viên nào đã đạt giới hạn đồng trả 5%. Nếu quý vị nghĩ rằng số tiền đồng trả của quý vị đã cao hơn 5% tổng số lợi tức trong tam cá nguyệt của gia đình quý vị và AHCCCS chưa cho quý vị biết về điều này, quý vị nên gửi bản sao của các hóa đơn hoặc những bằng chứng nào khác xác nhận số tiền quý vị đã trả về cho AHCCCS, 150 N. 18<sup>th</sup> Ave., Mail Drop 15019, Phoenix, Arizona 85007.

Nếu quý vị tham gia chương trình này nhưng hoàn cảnh của quý vị đã thay đổi, hãy liên lạc với văn phòng DES tại địa phương để yêu cầu họ xem xét tình hội đủ điều kiện của quý vị. Hội viên luôn có thể yêu cầu đánh giá lại giới hạn 5% của mình nếu hoàn cảnh của họ đã thay đổi.



Các hội viên có chỉ định SMI không phải chịu khoản đồng thanh toán cho các dịch vụ Medicaid.



Các hội viên đã ghi danh DDD không phải chịu khoản đồng thanh toán cho các dịch vụ Medicaid. DDD sẽ quyết định phần chi phí của quý vị sẽ dựa trên thu nhập và chi phí nhất định của quý vị.

### Chia sẻ chi phí và/hoặc Tiền phòng & Ăn ở

AHCCCS sẽ quyết định phần chi phí (SOC) của quý vị sẽ dựa trên thu nhập và chi phí nhất định của quý vị. Họ sẽ gửi cho quý vị một thông báo cho quý vị biết số tiền nếu họ xác định quý vị có chi phí này. Nếu quý vị sống trong viện dưỡng lão, viện dưỡng lão sẽ thu SOC từ quý vị hàng tháng. Nếu quý vị sống trong cơ sở lưu trú thay thế hoặc cơ sở hỗ trợ sinh hoạt, quý vị phải thanh toán "Tiền Phòng và Ăn ở" cho cơ sở mỗi tháng. Quý vị cũng có thể phải trả SOC do AHCCCS xác định. Nếu quý vị nhận được các Dịch vụ Tại nhà và Dịch vụ trong Cộng đồng (HCBS), quý vị sống tại nhà hoặc một cơ sở hỗ trợ sinh hoạt và AHCCCS xác định quý vị có SOC, Mercy Care sẽ thu tiền từ quý vị hoặc đại diện của quý vị.

---

## Nhận hóa đơn cho các dịch vụ

### Khi nào tôi có thể bị gửi hóa đơn cho các dịch vụ?

Quý vị nên nói chuyện với bác sĩ về những cách thức trả tiền trước khi nhận bất cứ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào không được đài thọ. Xin nhớ, nếu quý vị yêu cầu một dịch vụ không phải là phúc lợi được đài thọ và ký giấy đồng ý trả hóa đơn thì quý vị sẽ phải trả hóa đơn đó.

### Nếu tôi nhận được hóa đơn cho một dịch vụ thì sao?

Nếu quý vị nhận hóa đơn cho một dịch vụ được đài thọ:

- Không tự thanh toán hóa đơn.
- Hãy gọi cho bác sĩ ngay
- Cho họ biết thông tin bảo hiểm của quý vị và địa chỉ của Mercy Care:

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

- Nếu quý vị vẫn nhận được hóa đơn sau khi cung cấp cho nhà cung cấp thông tin chăm sóc sức khỏe của quý vị, gọi Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care để được giúp đỡ.
- Đôi khi quý vị có thể hội đủ điều kiện nhận phúc lợi được đài thọ tính từ ngày quý vị nộp đơn xin với AHCCCS. Nếu quý vị đã trả cho các dịch vụ trong thời gian này, quý vị cần yêu cầu bác sĩ của quý vị tính hóa đơn cho Mercy Care trước và sau đó hoàn tiền lại cho quý vị. Sau đó yêu cầu nhà cung cấp trả lại quý vị. Nếu họ từ chối trả lại quý vị, Mercy Care có thể giúp quý vị. Quý vị có thể gửi những biên lai mà quý vị đã trả cho ban Dịch vụ hội viên của Mercy Care với đầy đủ chi tiết giải thích lý do tại sao quý vị đã trả cho các dịch vụ này. Mercy Care phải nhận được biên lai trong vòng 150 ngày kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ.
- Quý vị không nên trả cho các dịch vụ hoặc thuốc được đài thọ sau khi quý vị đã gia nhập Mercy Care.

---

## Bảo hiểm sức khỏe khác

---

Nếu quý vị có bảo hiểm y tế khác, dưới đây là một số thông tin quan trọng cần biết.

- Gọi Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care để cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà cung cấp bảo hiểm y tế khác của quý vị. Biết được thông tin này sẽ giúp chúng tôi phối hợp với nhà cung cấp bảo hiểm khác. Quý vị có thể liên lạc với Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**
- Trước khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, hãy xuất trình cho bác sĩ, bệnh viện hoặc nhà thuốc thẻ ID hội viên của bảo hiểm y tế khác của quý vị và thẻ ID hội viên Mercy Care. Điều này sẽ giúp bác sĩ của quý vị biết nơi gửi yêu cầu thanh toán.
- Bảo hiểm sức khỏe khác của quý vị trả cho chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị **TRƯỚC TIÊN**. Sau khi họ đã trả tiền, thì Mercy Care sẽ trả phần chi phí của mình.
- Hãy gọi Ban Dịch vụ Hội viên để cung cấp cho Mercy Care tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà cung cấp bảo hiểm chính của quý vị.
- Hãy lựa chọn nhà cung cấp làm việc với cả bảo hiểm y tế khác của quý vị và Mercy Care nếu có thể. Điều này sẽ giúp chúng tôi phối hợp các khoản thanh toán.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị không thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Mercy Care, chúng tôi vẫn có thể hỗ trợ khoản đồng chi trả của quý vị đối với các dịch vụ được AHCCCS đài thọ nếu bác sĩ của quý vị đã đăng ký với AHCCCS và xin được số phê duyệt trước của Mercy Care để quý vị được khám với họ. Chúng tôi sẽ trả khoản tiền đồng trả cho bác sĩ của quý vị.
- **Đừng tự trả khoản đồng thanh toán của bảo hiểm khác.** Yêu cầu bác sĩ của quý vị lập hóa đơn cho Mercy Care đối với số tiền đồng thanh toán.
- **Nếu quý vị bị nhà cung cấp lập hóa đơn trực tiếp, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để được trợ giúp.** Quý vị có thể liên lạc với Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

---

## Hội viên đủ điều kiện kép đối với dịch vụ Medicare và Medicaid

---

Nếu quý vị có Medicare, QMB hoặc Medicare HMO, những chương trình này sẽ trả cho các dịch vụ của quý vị trước. Mercy Care sẽ chia sẻ chi phí đối với các dịch vụ được AHCCCS đài thọ và đối với một số dịch vụ Medicare nhất định không được AHCCCS đài thọ. Mercy Care sẽ trả khoản đồng bảo hiểm, tiền khấu trừ hoặc khoản đồng trả cho bác sĩ của quý vị. Quý vị đừng tự trả các khoản tiền đồng trả. Hãy yêu cầu bác sĩ của quý vị gửi hóa đơn cho Mercy Care đối với các khoản đồng trả này.

**Lưu ý:** Nếu quý vị có Medicare, quý vị có trách nhiệm trả tiền thuốc cho Medicare Phần D.

Trừ khi quý vị có trường hợp khẩn cấp, nếu quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ khác không phải là bác sĩ được Mercy Care chấp nhận trong danh mục các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hoặc không có Medicare HMO của quý vị, quý vị sẽ chịu trách nhiệm thanh toán Medicare tiền đồng bảo hiểm, khấu trừ hoặc khoản tiền đồng trả.

Tuy nhiên, nếu quý vị là hội viên hưởng quyền lợi Medicare Đủ tiêu chuẩn (Qualified Medicare Beneficiary, QMB), Mercy Care có thể trả tiền cho các dịch vụ không thuộc phạm vi của AHCCCS hoặc từ một nhà cung cấp không thuộc hệ thống của chúng tôi.

Nếu quý vị có thắc mắc, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

---

## Hội viên đủ điều kiện kép: thanh toán cho thuốc

---

Medicaid không đài thọ các loại thuốc đủ điều kiện được chi trả theo các chương trình Medicare Phần D. Medicaid không thanh toán cho các khoản đồng thanh toán Medicare, các khoản khấu trừ hoặc chia sẻ chi phí cho các loại thuốc Medicare Phần D, ngoại trừ những người có chỉ định SMI. AHCCCS đài thọ cho các loại thuốc được loại trừ khỏi bảo hiểm theo Medicare Phần D khi những loại thuốc được đài thọ đó được coi là cần thiết về mặt y tế. Thuốc bị loại trừ là thuốc không đủ điều kiện để được bảo hiểm theo Medicare Phần D. AHCCCS có thể đài thọ một số loại thuốc không kê đơn (OTC), tham khảo Danh sách thuốc OTC của Mercy Care để biết danh sách các sản phẩm có sẵn trên trang web của chúng tôi tại [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org) hoặc gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để yêu cầu bản in.



Đối với các hội viên có chỉ định SMI, Mercy Care sẽ đài thọ các khoản đồng thanh toán Medicare Phần D hiện hành, các khoản khấu trừ, số tiền chia sẻ chi phí và thanh toán cho giai đoạn không được bảo hiểm. Điều này bao gồm các loại thuốc để điều trị chẩn đoán sức khỏe hành vi cho những người đủ điều kiện nhận bảo hiểm Tiêu đề 19/21 và Không thuộc tiêu đề 19/21 và chỉ định SMI khi được phân phối bởi một nhà thuốc đã đăng ký AHCCCS.

---

## Cho phép trước

---

### Giấy phép y tế

Trong một số trường hợp, bác sĩ có thể quyết định rằng tình trạng của quý vị đòi hỏi các dịch vụ đặc biệt. Mercy Care mong muốn được biết trước các tình huống này để có thể hỗ trợ quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Các dịch vụ này đòi hỏi sự chấp thuận của Mercy Care trước khi có thể được thực hiện- đây được gọi là sự cho phép trước. Có những lúc Mercy Care không có nhà cung cấp trong mạng lưới có thể điều trị tình trạng của quý vị hoặc nhà cung cấp phù hợp nằm quá xa nơi quý vị sinh sống. Để được khám với nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Mercy Care, quý vị sẽ cần có cho phép trước

Một số dịch vụ y tế yêu cầu sự cho phép trước từ Mercy Care để đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc thích hợp. Nếu bác sĩ xác định tình trạng của quý vị cần các dịch vụ chuyên khoa không có trong mạng lưới của Mercy Care – hoặc nếu nhà cung cấp trong mạng lưới gần nhất nằm ngoài phạm vi hợp lý từ nhà quý vị – Mercy Care sẽ đài thọ dịch vụ ngoài mạng lưới trong thời gian cần thiết. Mercy Care không trực tiếp sắp xếp dịch vụ ngoài mạng lưới cho quý vị, nhưng nếu quý vị gọi Ban Dịch vụ Hội viên Mercy Care, chúng tôi có thể cung cấp thông tin cần thiết để quý vị thực hiện.

Nếu quý vị có cho phép trước để gặp khám một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của chúng tôi, Mercy Care sẽ đảm bảo nhà cung cấp được thanh toán. Mercy Care sẽ đảm bảo quý vị không phải trả chi phí. Nếu quý vị nhận

được hóa đơn cho các dịch vụ và quý vị đã được Mercy Care cho phép trước, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để được giúp đỡ. Không tự thanh toán hóa đơn.

### **Đây là cách thức hoạt động:**

Bác sĩ của quý vị sẽ gửi yêu cầu đến Mercy Care giải thích tình trạng của quý vị và hành động mà họ muốn thực hiện. Nếu yêu cầu được chấp thuận, chúng tôi sẽ cho bác sĩ của quý vị biết. Nếu yêu cầu của quý vị bị từ chối, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản (được gọi là Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi) trong vòng 14 ngày theo lịch. Thông báo sẽ cho quý vị biết yêu cầu bị từ chối và việc phải làm tiếp theo. Nếu yêu cầu là khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được một thông báo bằng văn bản (Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi) không muộn hơn 72 giờ sau khi Mercy Care nhận được yêu cầu cho phép trước.

Đôi khi Mercy Care có thể cần thêm thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị. Nếu cần gia hạn, Mercy Care sẽ gửi thông báo qua đường bưu điện cho quý vị. Gia hạn có thể kéo dài tối đa 14 ngày. Nếu chúng tôi yêu cầu gia hạn, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại (còn được gọi là khiếu nại của hội viên). Thư sẽ giải thích quyền và cách nộp đơn khiếu nại.

Nếu thư Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi không giải quyết đầy đủ mối quan tâm của quý vị, quý vị có thể liên hệ với AHCCCS Medical Management theo địa chỉ **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

### **Cách Mercy Care quyết định mức độ khẩn cấp của yêu cầu:**

**Thông thường** – Yêu cầu thông thường đối với một dịch vụ sẽ được xem xét trong vòng 14 ngày. Chúng tôi sẽ gửi thông báo bằng văn bản (được gọi là Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi) cho quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch nếu yêu cầu bị từ chối. Thông báo sẽ hướng dẫn quý vị các bước tiếp theo cần thực hiện.

**Khẩn cấp** – Bác sĩ của quý vị cho rằng tình trạng của quý vị không đe dọa tính mạng, nhưng cần được xử lý nhanh chóng để đảm bảo không trở nên nghiêm trọng hơn. Nếu hồ sơ y tế, hoặc các dịch vụ được yêu cầu, có vẻ khẩn cấp cho chuyên gia duyệt xét y tế của Mercy Care, chúng tôi sẽ cứu xét và giải quyết cấp tốc. Quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản (Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi) không muộn hơn 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu ủy quyền nếu yêu cầu bị từ chối. Thư này sẽ giải thích những việc cần làm tiếp theo.

Đôi khi, chúng tôi sẽ cần thêm thông tin để đưa ra quyết định. Trong trường hợp này, chúng tôi có thể cần phải yêu cầu bác sĩ của quý vị gia hạn thêm 14 ngày. Nếu chúng tôi yêu cầu gia hạn, chúng tôi sẽ cho quý vị và bác sĩ của quý vị biết những thông tin cần thiết để giúp chúng tôi quyết định. Nếu chúng tôi không nhận được thông tin bổ túc trong khoảng thời gian 14 ngày, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu chấp thuận trước.

Nếu chúng tôi yêu cầu gia hạn, hoặc thay đổi mức độ khẩn cấp của yêu cầu của quý vị, quý vị có thể nộp những gì được gọi là Khiếu nại của Hội viên (xem "Khiếu nại của Hội viên" trong cẩm nang này). Gửi khiếu nại của hội viên của quý vị đến:

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

### **Chúng tôi quyết định về yêu cầu của quý vị như thế nào?**

Chúng tôi cung cấp một danh sách các dịch vụ phải được chấp thuận trước trên trang web của chúng tôi **mercycareaz.org**. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về cách thức những quyết định này được đưa ra, hãy liên lạc với Ban Dịch vụ Hội viên. Nhân viên tại đây có thể cho quý vị danh sách các tiêu chuẩn mà Mercy Care sử

dụng để đưa ra những quyết định này. Quý vị có quyền duyệt danh sách này để xem cách chúng tôi đưa ra quyết định của mình như thế nào.

Nếu Mercy Care không phê duyệt đầy đủ dịch vụ, một trong các lý do sau có thể là nguyên nhân:

- Dịch vụ này không phải là quyền lợi được đài thọ.
- Dịch vụ này không cần thiết về mặt y tế.
- Dịch vụ này mang tính thử nghiệm hoặc điều tra.
- Nhà cung cấp không nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của Mercy Care.
- Mercy Care không có đủ thông tin để đưa ra quyết định.

Khi một quyết định cần đưa ra, Mercy Care bắt buộc phải gửi Thông báo về quyết định bất lợi về quyền lợi bảo hiểm. (Để biết thêm thông tin, xem phần "Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi" trong tài liệu này sau).

### **Ủy quyền nhà thuốc**

Nếu nhà cung cấp của quý vị gửi yêu cầu khẩn hoặc thông thường đối với thuốc cần cho phép trước, không có trong danh mục thuốc hoặc có giới hạn khác, quyết định sẽ được đưa ra không muộn hơn 24 giờ kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu cho phép trước. Nếu yêu cầu không có đủ thông tin để đưa ra quyết định về thuốc, Mercy Care sẽ gửi yêu cầu bổ sung thông tin cho nhà cung cấp của quý vị không muộn hơn 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu. Mercy Care sẽ đưa ra quyết định cuối cùng không muộn hơn bảy ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu ban đầu.

### **Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi**

Khi một dịch vụ mà quý vị đang nhận hoặc đã yêu cầu không được chấp thuận (từ chối), chúng tôi sẽ gửi cho quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị một thông báo bằng văn bản được gọi là Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi. Có những khung thời gian cụ thể khi quý vị sẽ nhận được Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi.

- Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp gửi yêu cầu mới cho một dịch vụ, quý vị sẽ nhận được thông báo trong vòng 14 ngày theo lịch (nếu là yêu cầu khẩn, quý vị sẽ nhận được thông báo trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu cho phép).
- Nếu một dịch vụ mà quý vị đang nhận được giảm bớt, bị đình chỉ hoặc kết thúc, quý vị sẽ nhận được Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi 10 ngày trước khi sự thay đổi xảy ra.

### **Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi cho quý vị biết:**

- Quyết định nào đã được thi hành và lý do
- Quyền nộp đơn kháng cáo của quý vị và cách thức thực hiện
- Quyền quý vị được yêu cầu phiên điều trần công bằng với AHCCCS và cách thức thực hiện
- Quyền yêu cầu giải quyết cấp tốc và cách thức thực hiện
- Quyền yêu cầu tiếp tục được nhận phúc lợi trong lúc quý vị đang kháng cáo, cách thức thực hiện và khi nào quý vị có thể phải trả chi phí cho những dịch vụ đó
- Quý vị có quyền yêu cầu gia hạn để cung cấp cho chúng tôi thông tin nhằm giúp chúng tôi đưa ra quyết định
- Nếu quý vị nhận được một lá thư Thông báo về bất cứ quyết định về bảo hiểm quyền lợi mà không cho quý vị biết quý vị đã yêu cầu gì, chúng tôi đã quyết định điều gì, hoặc lý do quý vị gọi cho chúng tôi.
  - Chúng tôi sẽ xem xét bức thư đó và nếu cần, sẽ viết một bức thư mới để giải thích rõ ràng hơn về biện pháp thi hành của chúng tôi.

Nếu thư Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi không giải quyết đầy đủ mối quan tâm của quý vị, quý vị có thể liên hệ với AHCCCS Medical Management theo địa chỉ **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

Quý vị có quyền được Mercy Care trả lời trong vòng 30 ngày đối với yêu cầu được cấp bản sao của hồ sơ. Trả lời có thể là một bản sao của bản ghi hoặc một sự từ chối bằng văn bản. Thư từ chối sẽ bao gồm lý do từ chối và thông tin về cách tìm kiếm sự từ chối. Quý vị có thể yêu cầu Ban Dịch vụ thành viên cho quý vị biết cách Mercy Care đã đưa ra những quyết định này như thế nào. Quý vị cũng có thể yêu cầu Ban Dịch vụ Hội viên gửi cho quý vị một bản sao của danh sách các tiêu chuẩn.

---

## Khiếu nại và kháng cáo

---

Các thành viên của Mercy Care và/hoặc một đại diện được ủy quyền có quyền nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo. Các quy trình nộp đơn khiếu nại và kháng cáo được quy định dưới đây.

### Kháng cáo

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi được mô tả trong thư Thông báo Quyết định Xấu về Quyền lợi, quý vị có quyền yêu cầu kháng cáo. Kháng cáo là một thủ tục chính thức yêu cầu chúng tôi xem lại yêu cầu và xác nhận nếu quyết định ban đầu của chúng tôi là chính xác. Trong tiến trình này, quý vị có thể gửi thêm các tài liệu hoặc thông tin mà quý vị tin rằng sẽ hỗ trợ cho một kết quả và quyết định khác.

Quý vị, đại diện của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ làm việc thay mặt cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị có thể yêu cầu được kháng cáo với chúng tôi. Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn kháng cáo, bị khiếm thính, cần thông dịch viên hoặc muốn nhận thông tin ở định dạng hoặc ngôn ngữ khác, quý vị có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên của Mercy Care từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Nếu quý vị quyết định nộp đơn kháng cáo, đơn kháng cáo phải được gửi trong vòng 60 ngày lịch kể từ ngày trong thư Thông báo về quyết định bất lợi về quyền lợi bảo hiểm của quý vị. Kháng cáo có thể được gửi bằng văn bản hoặc qua điện thoại. Chúng tôi sẽ không trả đũa quý vị hoặc bác sĩ của quý vị vì đã nộp đơn kháng cáo.

Để nộp đơn kháng cáo, quý vị phải gửi thư, gọi điện thoại hoặc fax yêu cầu bằng cách sử dụng các thông tin sau:

Mercy Care  
Ban Hệ thống Khiếu nại  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040  
Điện thoại: **602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794**  
Fax: **602-351-2300**

Quý vị và người đại diện được ủy quyền của quý vị có các quyền sau đây về kháng cáo của quý vị:

- Quyền xem xét nội dung hồ sơ vụ án kháng cáo trong quá trình kháng cáo.
- Quyền kiểm tra tất cả các tài liệu và hồ sơ được xem xét trong quá trình kháng cáo mà pháp luật không bảo vệ khỏi việc tiết lộ.

### Yêu cầu thủ tục kháng cáo tiêu chuẩn

Khi chúng tôi nhận được đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư trong vòng năm ngày làm việc. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo của quý vị và cách quý vị có thể cung cấp thêm thông tin cho chúng tôi. Nếu quý vị muốn tiếp tục được cấp dịch vụ trong khi đơn kháng cáo của quý vị đang được xử lý, quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 10 ngày kể từ ngày trong thư Thông báo về quyết định bất lợi về quyền lợi bảo hiểm.

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ giải quyết kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch. Đôi khi, chúng ta có thể cần thêm thông tin để đưa ra quyết định. Khi điều này xảy ra và chúng tôi tin rằng đó là lợi ích tốt nhất của quý vị, chúng tôi sẽ yêu cầu gia hạn kháng cáo của quý vị. Gia hạn sẽ cho phép thêm 14 ngày lịch để chúng tôi hoàn tất thủ tục xử lý và đưa ra quyết định. Nếu chúng tôi yêu cầu gia hạn, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản giải thích điều này và cho quý vị biết chúng tôi vẫn cần. Nếu chúng tôi yêu cầu kéo dài, quý vị có thể nộp khiếu nại dành cho hội viên. Thư sẽ giải thích quyền và cách nộp đơn khiếu nại. Nếu chúng tôi không nhận được thêm thông tin trong khung thời gian này, chúng tôi có thể từ chối khiếu nại. Quý vị cũng có thể yêu cầu gia hạn thêm 14 ngày theo lịch nếu quý vị cần thêm thời gian để thu thập thông tin cho kháng cáo.

Sau khi chúng tôi xử lý xong đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư với quyết định của chúng tôi. Bức thư này cho quý vị biết về quyết định của chúng tôi và giải thích quyết định được thực hiện như thế nào. Nếu chúng tôi từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quý vị có thể yêu cầu AHCCCS xem xét quyết định của chúng tôi qua Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Quý vị có thể yêu cầu bước tiếp theo bằng cách làm theo các hướng dẫn mà chúng tôi cung cấp trong thư quyết định. Quý vị có 90 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên thư từ chối kháng cáo để yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Nếu quý vị yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, quý vị sẽ nhận được thông tin từ AHCCCS về những việc phải làm. Chúng tôi sẽ chuyển tiếp hồ sơ kháng cáo của quý vị và các tài liệu liên quan đến AHCCCS tại Văn phòng Tổng Cố vấn (OGC).

Sau khi Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, AHCCCS sẽ ra quyết định. Nếu phiên điều trần xác định rằng quyết định từ chối yêu cầu của chúng tôi là đúng, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm trả tiền cho các dịch vụ quý vị đã nhận được trong khi đơn kháng cáo của quý vị đang được xử lý. Nếu AHCCCS quyết định rằng quyết định của chúng tôi về kháng cáo của quý vị là không đúng, chúng tôi sẽ đồng ý và cung cấp các dịch vụ nhanh chóng.

### **Yêu cầu biện pháp giải quyết cấp tốc**

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể yêu cầu giải quyết nhanh đối với khiếu nại của quý vị nếu quý vị tin rằng khung thời gian giải quyết tiêu chuẩn đó có thể ảnh hưởng đến cuộc sống, sức khỏe hoặc khả năng giữ lại, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị gửi cho chúng tôi tài liệu hỗ trợ từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đồng ý, chúng tôi sẽ tiến hành giải quyết kháng cáo của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ tự động giải quyết kháng cáo của quý vị nếu chúng tôi tin rằng theo quy trình giải quyết tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm cho cuộc sống hoặc sức khỏe của quý vị.

Nếu chúng tôi quyết định đẩy nhanh giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ nhanh chóng thông báo cho quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng gọi cho quý vị và sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày theo lịch để giải thích kết quả này. Để biết thêm thông tin, hãy xem "Yêu cầu Kháng cáo Tiêu chuẩn" trong sổ tay này. Nếu chúng tôi thay đổi tính cấp thiết của khiếu nại của quý vị từ nhanh sang tiêu chuẩn, quý vị có thể nộp khiếu nại dành cho hội viên. Chúng tôi sẽ giải thích điều này khi chúng tôi gọi cho quý vị. Chúng tôi sẽ đưa thông tin về cách nộp khiếu nại dành cho hội viên trong thư gửi cho quý vị.

Khi chúng tôi giải quyết nhanh kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ giải quyết kháng cáo của quý vị trong vòng 72 giờ. Đôi khi, chúng tôi có thể cần thêm thông tin để đưa ra quyết định. Khi điều này xảy ra và chúng tôi tin rằng đó là lợi ích tốt nhất của quý vị, chúng tôi sẽ yêu cầu gia hạn kháng cáo của quý vị. Gia hạn sẽ cho phép thêm 14 ngày lịch để chúng tôi hoàn tất thủ tục xử lý và đưa ra quyết định. Nếu chúng tôi yêu cầu gia hạn, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản giải thích điều này và cho quý vị biết chúng tôi vẫn cần. Nếu chúng tôi không nhận được thêm thông tin trong khung thời gian này, chúng tôi có thể từ chối khiếu nại. Quý vị cũng có thể yêu cầu gia hạn thêm 14 ngày theo lịch nếu quý vị cần thêm thời gian để thu thập thông tin cho kháng cáo.

Sau khi chúng tôi cứu xét xong đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư với quyết định của chúng tôi. Bức thư này cho quý vị biết quyết định của chúng tôi và giải thích quyết định được thực hiện như thế nào. Nếu chúng tôi từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quý vị có thể yêu cầu AHCCCS xét duyệt quyết định của chúng tôi qua Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Quý vị có thể yêu cầu bước tiếp theo bằng cách làm theo các hướng dẫn mà chúng tôi cung cấp trong thư quyết định. Quý vị có 90 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên thư từ chối kháng cáo để yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Nếu quý vị yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, quý vị sẽ nhận được thông tin từ AHCCCS về những việc phải làm. Chúng tôi sẽ chuyển tiếp hồ sơ kháng cáo của quý vị và các tài liệu liên quan đến AHCCCS tại Văn phòng Tổng Cố vấn (OGC).

Sau khi Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, AHCCCS sẽ ra quyết định. Nếu phiên điều trần xác định rằng quyết định từ chối yêu cầu của chúng tôi là đúng, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm trả tiền cho các dịch vụ quý vị đã nhận được trong khi đơn kháng cáo của quý vị đang được cứu xét. Nếu AHCCCS quyết định rằng quyết định của chúng tôi về kháng cáo của quý vị là không đúng, chúng tôi sẽ đồng ý và cung cấp các dịch vụ nhanh chóng.

### **Hướng dẫn nhanh về sự từ chối, cắt giảm, tạm dừng hoặc chấm dứt dịch vụ và kháng cáo**

- Quý vị sẽ nhận được thư (Thông báo về quyết định bất lợi về quyền lợi bảo hiểm) khi một dịch vụ đã bị từ chối hoặc thay đổi.
- Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc hiểu thư Thông báo về quyết định bất lợi về quyền lợi bảo hiểm, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại để thư được xem xét và cấp lại.
- Nếu quý vị muốn yêu cầu cứu xét (kháng cáo) về biện pháp thi hành của Mercy Care, vui lòng làm theo các chỉ dẫn trong thư của quý vị.
- Để yêu cầu tiếp tục được nhận các dịch vụ, quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 10 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thư thông báo, hoặc trong thời hạn quy định nêu trong thư của quý vị.

Nếu thư Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi không giải quyết đầy đủ mối quan tâm của quý vị, quý vị có thể liên hệ với AHCCCS Medical Management theo địa chỉ **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

---

## **Than phiền và khiếu nại dành cho hội viên đủ điều kiện AHCCCS thuộc Đề mục 19/21**

---

### **Khiếu nại của thành viên**

Khiếu nại của thành viên là bất kỳ sự thể hiện không hài lòng nào liên quan đến việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị mà không được coi là khiếu nại. Than phiền của hội viên còn được gọi là phàn nàn. Quý vị có thể có lo ngại về bác sĩ hoặc cảm thấy rằng nhân viên phòng khám đối xử tệ với quý vị. Quý vị có thể đã nhận được một hóa đơn từ bác sĩ chuyên khoa của quý vị hoặc gặp khó khăn trong việc xin phương tiện chuyên chở về nhà. Một nhà cung cấp có thể đã không cung cấp dịch vụ, bao gồm cả dịch vụ xử lý khủng hoảng, một cách kịp thời. Than phiền của hội viên có thể bao gồm lo ngại về chất lượng dịch vụ y tế quý vị nhận được. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị có một mối quan tâm như thế này hoặc cần trợ giúp với một vấn đề khác.

Cách nhanh nhất để báo cáo khiếu nại của thành viên là gọi đến Bộ phận Hệ thống Khiếu nại của Mercy Care từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794** (TTY 711). Quý vị cũng có thể liên hệ với ban Dịch vụ Hội viên nếu quý vị cần giúp điền thông tin than phiền của hội viên, bị khiếm thính, cần thông dịch viên hoặc muốn thông tin được cung cấp dưới một dạng thức hoặc ngôn ngữ khác.

Một người đại diện sẽ cung cấp tài liệu về than phiền của hội viên. Điều quan trọng là cung cấp càng nhiều chi tiết càng tốt. Người đại diện này sẽ giải thích về quy trình giải quyết than phiền của hội viên và trả lời mọi câu hỏi khác của quý vị. Chúng tôi cũng có thể cần gọi lại cho quý vị để cung cấp thông tin cập nhật hoặc yêu cầu quý vị thêm thông tin. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị đang nhận được sự chăm sóc và dịch vụ mà quý vị cần.

Nếu quý vị muốn nộp khiếu nại của mình dưới dạng văn bản, vui lòng gửi tới:

Mercy Care  
Ban Hệ thống Khiếu nại  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040

Việc nộp than phiền của hội viên sẽ không ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe về sau của quý vị hoặc đến việc cung cấp dịch vụ. Chúng tôi muốn biết về các mối quan tâm của quý vị để chúng tôi có thể cải tiến các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp.

- Sau khi nộp, chúng tôi sẽ xem xét than phiền của quý vị và trả lời quý vị trong vòng 10 ngày trừ khi các trường hợp đặc biệt cần thêm thời gian, nhưng không muộn hơn 90 ngày kể từ ngày quý vị gọi cho chúng tôi.
- Nếu quý vị gửi khiếu nại bằng văn bản, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư trong vòng năm ngày làm việc. Thư này xác nhận chúng tôi đã nhận than phiền của quý vị và giải thích cách quý vị sẽ được thông báo về việc giải quyết.
- Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến những quan ngại về chất lượng chăm sóc hoặc điều trị y tế mà quý vị nhận được, chúng tôi sẽ gửi trường hợp đến ban Quản lý Chất lượng của chúng tôi.
- Khi chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại ngay lập tức, chúng tôi sẽ cho quý vị biết và giải thích các bước tiếp theo. Trong quá trình điều tra, chúng tôi sẽ làm việc với các phòng ban khác tại Mercy Care cũng như (các) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Trong tiến trình điều tra của chúng tôi, chúng tôi có thể cần phải nói chuyện với quý vị một lần nữa. Chúng tôi có thể có thêm câu hỏi hoặc muốn xác nhận nhu cầu ngay lập tức của quý vị đã được đáp ứng.
- Khi việc xử lý khiếu nại của quý vị đã hoàn tất, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị quyết định của chúng tôi.
- Nếu khiếu nại của quý vị được ban Quản lý Chất lượng của chúng tôi xử lý, quý vị sẽ nhận được quyết định về giải pháp bằng văn bản.
- Đối với các trường hợp khác, chúng tôi sẽ gọi cho quý vị và giải thích cách giải quyết cho khiếu nại của quý vị. Nếu chúng tôi không thể liên lạc với quý vị, chúng tôi sẽ gửi quyết định bằng văn bản.
- Chúng tôi cam kết sẽ giải quyết các mối quan tâm của quý vị nhanh nhất có thể và không quá 90 ngày kể từ ngày quý vị gửi khiếu nại.

Arizona Health Care Cost Containment System (Hệ thống hạn chế chi phí chăm sóc sức khỏe Arizona, AHCCCS) cam kết đảm bảo có sẵn dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi kịp thời, có chất lượng. Nếu quý vị tiếp tục có thắc mắc hoặc khó khăn khi tiếp cận các dịch vụ, hãy gọi cho Nhóm Giải quyết Lâm sàng AHCCCS theo số **602-364-4558** hoặc **1-800-867-5808**. Quý vị cũng có thể nộp quan ngại về chất lượng chăm sóc qua email theo địa chỉ **CQM@azahcccs.gov**.

### Mối quan tâm về Chất lượng Chăm sóc (QOC)

Quý vị/Người ra quyết định chăm sóc sức khỏe (HCDM) hoặc đại diện được chỉ định của quý vị có thể gửi các mối quan ngại bao gồm nhưng không giới hạn:

- a. Không có khả năng nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- b. Những lo ngại về Chất lượng Chăm sóc (QOC) nhận được
- c. Các vấn đề với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- d. Các vấn đề với chương trình sức khỏe
- e. Truy cập kịp thời vào các dịch vụ

Để nộp QOC, quý vị phải gửi thư, gọi điện hoặc fax yêu cầu sử dụng các thông tin sau:

Mercy Care  
Ban Hệ thống Khiếu nại  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040  
Điện thoại: **602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794**  
Fax: **602-351-2300**

### **Kháng cáo dành cho hội viên đủ điều kiện AHCCCS thuộc Đề mục 19/21**

Nếu quý vị hội đủ điều kiện tham gia AHCCCS theo Tiêu đề 19/21, quý vị có quyền yêu cầu duyệt xét những nội dung sau đây:

- Từ chối hoặc phê duyệt có hạn chế đối với một dịch vụ mà nhà cung cấp hoặc nhóm lâm sàng của quý vị yêu cầu.
- Cắt giảm, tạm dừng hoặc chấm dứt một dịch vụ mà quý vị đang nhận.
- Từ chối trả toàn bộ hoặc một phần cho một dịch vụ.
- Không cung cấp dịch vụ kịp thời.
- Không có hành động trong khung thời gian để giải quyết khiếu nại hoặc kháng cáo.
- Từ chối yêu cầu được nhận dịch vụ ngoài hệ thống khi các dịch vụ đó không có trong hệ thống của các nhà cung cấp dịch vụ.

### **Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp đơn kháng cáo?**

Là một phần của quy trình kháng cáo, quý vị có quyền đưa ra bằng chứng để hỗ trợ cho đơn kháng cáo của mình. Quý vị có thể cung cấp bằng chứng cho Mercy Care bằng văn bản. Để chuẩn bị cho việc kháng cáo, quý vị có thể kiểm tra hồ sơ của quý vị, hồ sơ y tế và các tài liệu và hồ sơ khác có thể được sử dụng trước và trong suốt quá trình kháng cáo nếu các tài liệu đó không được luật pháp cấm công khai. Nếu quý vị muốn xem lại những giấy tờ này, liên hệ với nhà cung cấp của quý vị hoặc Mercy Care. Bằng chứng quý vị cung cấp cho Mercy Care sẽ được sử dụng khi quyết định giải quyết khiếu nại. Quý vị có thể liên lạc với Phòng Hệ thống Khiếu nại Mercy Care theo số **602-586-1719** hoặc **866-386-5794** (TTY 711).

### **Kháng cáo của tôi được giải quyết như thế nào?**

Mercy Care phải đưa ra quyết định, được gọi là Thông báo Giải quyết Khiếu nại, qua thư bảo đảm trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị đối với khiếu nại tiêu chuẩn, hoặc không quá 72 giờ đối với khiếu nại nhanh. Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo là một bức thư cho quý vị biết kết quả kháng cáo của mình.

Khung thời gian mà Mercy Care phải cung cấp cho quý vị Thông báo Giải quyết Khiếu nại có thể được kéo dài tối đa 14 ngày theo lịch. Quý vị hoặc Mercy Care có thể yêu cầu thêm thời gian để thu thập thêm thông tin. Nếu Mercy Care yêu cầu thêm thời gian, quý vị có thể được cung cấp thông báo bằng văn bản về lý do chậm trễ.

Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo sẽ cho quý vị biết:

- Kết quả của tiến trình kháng cáo.
- Ngày hoàn tất tiến trình kháng cáo.

Nếu đơn kháng cáo của quý vị bị từ chối, dù toàn bộ hay một phần, thì Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo cũng sẽ cho quý vị biết:

- Cách yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Cách yêu cầu tiếp tục nhận các dịch vụ trong lúc chờ phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, nếu có.

- Lý do đơn kháng cáo của quý vị bị từ chối và cơ sở pháp lý của quyết định từ chối đơn kháng cáo của quý vị.
- Quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ quý vị nhận được trong lúc chờ Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nếu đơn kháng cáo của quý vị bị từ chối tại phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

### **Nếu tôi không hài lòng với kết quả kháng cáo của mình thì sao?**

Quý vị có thể yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nếu quý vị không hài lòng với kết quả kháng cáo. Nếu đơn kháng cáo của quý vị được giải quyết cấp tốc, quý vị có thể yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang được giải quyết cấp tốc. Quý vị có quyền chọn người đại diện để họ giúp quý vị trong buổi Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

### **Tôi yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang bằng cách nào?**

Quý vị phải yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang bằng văn bản trong vòng 90 ngày kể từ ngày nhận được Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo. Việc này bao gồm cả các yêu cầu về phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang tiêu chuẩn và cấp tốc. Yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang để ra quyết định do Mercy Care cấp phải được gửi qua bưu điện tới:

Mercy Care  
 Người nhận: Điều phối viên Thính giác  
 Ban Hệ thống Khiếu nại  
 4750 S. 44th Place, Ste. 150  
 Phoenix, AZ 85040

Hướng dẫn về cách kháng cáo quyết định do AHCCCS đưa ra sẽ được nêu trong Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo.

### **Thủ tục Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của tôi diễn ra như thế nào?**

Quý vị sẽ nhận được Thông báo Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang ít nhất 30 ngày theo lịch trước khi buổi điều trần được lên lịch. Thông báo về phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang là một bức thư cho quý vị biết:

- Thời gian, địa điểm và tính chất của phiên điều trần.
- Lý do thực hiện phiên điều trần.
- Quyền hạn pháp lý và thẩm quyền đòi hỏi phải thực hiện phiên điều trần.
- Các luật cụ thể liên quan đến phiên điều trần.

### **Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của tôi được giải quyết như thế nào?**

Đối với các phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang tiêu chuẩn, quý vị sẽ nhận được thư quyết định của giám đốc AHCCCS không quá 90 ngày sau ngày quý vị nộp đơn kháng cáo lần đầu tiên. Thời hạn 90 ngày này không bao gồm:

- Bất kỳ kéo dài khung thời gian nào mà quý vị đã yêu cầu
- Số ngày tính từ ngày quý vị nhận được Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo đến ngày quý vị nộp đơn yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang

Quyết định của Giám đốc AHCCCS sẽ cho quý vị biết kết quả của phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang và quyết định cuối cùng về các dịch vụ của quý vị.

Đối với Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, quý vị sẽ nhận được Quyết định của Giám đốc AHCCCS bằng văn bản trong vòng ba ngày làm việc sau ngày AHCCCS nhận được hồ sơ trường hợp của quý vị và thông tin kháng cáo từ Mercy Care. AHCCCS cũng sẽ cố gắng gọi cho quý vị để thông báo cho quý vị về quyết định của giám đốc AHCCCS.

## Các dịch vụ của tôi có được tiếp tục cung cấp trong suốt quy trình Kháng cáo/Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang không?

Quý vị có thể yêu cầu được tiếp tục nhận dịch vụ quý vị đang nhận trong suốt quy trình kháng cáo hoặc Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Nếu quý vị muốn tiếp tục nhận được các dịch vụ tương tự, quý vị phải yêu cầu các dịch vụ của mình được tiếp tục bằng văn bản trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày gửi thư quyết định. Nếu kết quả của kháng cáo hoặc phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang là đồng ý với hành động chấm dứt hoặc cắt giảm các dịch vụ của quý vị, thì quý vị có thể phải chi trả cho các dịch vụ đã nhận trong suốt quy trình kháng cáo hoặc Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.



### **Khiếu nại/Yêu cầu điều tra đối với thành viên DD**

Thành viên ghi danh tham gia DDD được hưởng các quyền mở rộng, bao gồm nhưng không giới hạn các quyền sau:

- Quyền không bị ngược đãi và lạm dụng.
- Quyền nhận chương trình dịch vụ bằng văn bản có thể bao gồm quản lý trường hợp, các dịch vụ khủng hoảng, hỗ trợ đồng đẳng, hỗ trợ gia đình, thuốc và các dịch vụ nội/ngoại trú.
- Quyền chấp thuận hoặc từ chối điều trị trừ khi theo lệnh của toà án hoặc giám hộ.
- Quyền xem xét hồ sơ y tế trừ khi bác sĩ xác định đó không phải là lợi ích tốt nhất của thành viên.

Khiếu nại là yêu cầu điều tra xem quyền của thành viên có bị vi phạm hay không. Yêu cầu này có thể được nộp bởi bất kỳ ai nhưng phải được nộp trong vòng 12 tháng kể từ ngày xảy ra sự cố. Điều quan trọng là phải cung cấp mọi thông tin như biến cố, tên của cá nhân có liên quan, tiêu đề, cơ quan và ngày. Điều quan trọng là phải tập trung vào các thông tin và nêu rõ giải pháp mà quý vị mong muốn. Quý vị có thể yêu cầu khiếu nại bằng miệng bằng cách liên hệ với Mercy Care. Nếu quý vị muốn gửi khiếu nại bằng văn bản, hãy gửi yêu cầu của quý vị đến địa chỉ sau:

Mercy Care  
Ban Hệ thống Khiếu nại  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040

Nếu quý vị cần giúp viết khiếu nại, hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị hoặc Văn phòng Dân quyền (OHR) của AHCCCS, theo số **1-800-421-2124**. Nếu quý vị cần tài liệu, chẳng hạn hồ sơ y tế hoặc kế hoạch dịch vụ cá nhân, để hỗ trợ việc khiếu nại của quý vị, quý vị có quyền yêu cầu những hồ sơ này.

Bất kỳ than phiền nào liên quan đến hành vi ngược đãi về thể xác, tình dục hoặc trường hợp tử vong của một người đều sẽ được AHCCCS điều tra. Để gửi đơn khiếu nại liên quan đến ngược đãi thể chất, lạm dụng tình dục hoặc cái chết của một người, hãy liên lạc:

Văn phòng Tổng Cố vấn AHCCCS  
801 E. Jefferson, MD 6200  
Phoenix, AZ 85034  
Điện thoại: **602-364-4575**  
Fax: **602-364-4591**

Những người khiếm thính hoặc nặng tai có thể gọi đến Dịch vụ chuyển tiếp Arizona theo số **711** hoặc **1-800-367-8939** để được trợ giúp liên hệ với AHCCCS.

Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại/yêu cầu điều tra, phẩm chất dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ không bị ảnh hưởng.

Arizona Health Care Cost Containment System (Hệ thống hạn chế chi phí chăm sóc sức khỏe Arizona, AHCCCS) cam kết đảm bảo có sẵn dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi kịp thời, có chất lượng. Nếu quý vị tiếp tục có thắc mắc hoặc khó khăn khi tiếp cận các dịch vụ, hãy gọi cho Nhóm Giải quyết Lâm sàng AHCCCS theo số **602-364-4558** hoặc **1-800-867-5808**. Quý vị cũng có thể nộp quan ngại về chất lượng chăm sóc qua email theo địa chỉ **CQM@azahcccs.gov**.

Các thành viên Complete Care và DD đã nhận được các dịch vụ xử lý khủng hoảng ở Miền Trung Arizona có thể nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu điều trần về các dịch vụ xử lý khủng hoảng bằng cách làm theo các bước trên.



**Thành viên DD ở Nam hoặc Bắc Arizona có thể liên hệ với một trong các chương trình sức khỏe sau:**

| Khu vực phục vụ    | Các chương trình sức khỏe có Thỏa thuận sức khỏe hành vi khu vực | Hình thức liên lạc và số điện thoại                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Miền Trung Arizona | Mercy Care                                                       | Điện thoại Ban Dịch vụ Hội viên:<br><b>602-586-1719</b> hoặc <b>1-866-386-5794</b><br>(TTY 711)<br>Đường dây trợ giúp trường hợp khủng hoảng: <b>1-800-631-1314</b><br>Đường dây Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi Arizona:<br><b>1-844-534-4673</b> |
| Miền Nam Arizona   | Arizona Complete Health                                          | Điện thoại Ban Dịch vụ Hội viên:<br><b>1-888-788-4408</b> (TTY 711)<br>Đường dây trợ giúp trường hợp khủng hoảng: <b>1-866-495-6735</b><br>Đường dây Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi Arizona:<br><b>1-844-534-4673</b>                             |
| Miền Bắc Arizona   | Arizona Complete Health                                          | Điện thoại Ban Dịch vụ Hội viên:<br><b>1-888-788-4408</b> (TTY 711)<br>Đường dây trợ giúp trường hợp khủng hoảng: <b>1-866-495-6735</b><br>Đường dây Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi Arizona:<br><b>1-844-534-4673</b>                             |



**Khiếu nại và kháng cáo cho các thành viên có chỉ định SMI**

Bệnh tâm thần nghiêm trọng (SMI) là chứng rối loạn tâm thần nặng và dai dẳng ở những người từ 18 tuổi trở lên. Solari Crisis and Human Services, một nhà cung cấp có hợp đồng với Mercy Care, sẽ đưa ra quyết định về bệnh tâm thần nghiêm trọng khi được giới thiệu hoặc yêu cầu. Các thành viên yêu cầu chỉ định bệnh tâm thần nghiêm trọng và các thành viên có chỉ định SMI có thể kháng cáo kết quả của việc chỉ định SMI đó.

Solari sẽ gửi cho quý vị một bức thư qua đường bưu điện để thông báo cho quý vị biết quyết định cuối cùng về khẳng định SMI. Bức thư này được gọi là Thông báo về Quyết định. Bức thư sẽ bao gồm thông tin về các quyền

của quý vị và cách khiếu nại quyết định. Nếu quý vị không đồng ý với kết quả xác định tính đủ điều kiện của SMI, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Để nộp đơn kháng cáo, quý vị có thể gọi cho Solari theo số **1-855-832-2866**.

Các thành viên có chỉ định SMI cũng có thể kháng cáo các quyết định bất lợi sau đây:

- Hội đủ điều kiện ban đầu để nhận các dịch vụ SMI.
- Quyết định về các chi phí hoặc miễn trừ.
- Báo cáo thẩm định và các dịch vụ được đề nghị trong kế hoạch cung cấp dịch vụ hoặc kế hoạch điều trị cá nhân hoặc xuất viện.
- Từ chối, cắt giảm, tạm ngừng hoặc chấm dứt bất kỳ dịch vụ nào là dịch vụ được đài thọ được tài trợ thông qua các nguồn tài trợ không thuộc Tiêu đề 19/21.
- Khả năng quyết định, nhu cầu giám hộ hoặc các dịch vụ bảo vệ khác hoặc nhu cầu hỗ trợ đặc biệt.
- Quyết định cho rằng thành viên đó không còn hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ SMI.
- Xác định của PASRR trong việc sàng lọc trước khi tiếp nhận hoặc rà soát cư dân thường niên có ảnh hưởng bất lợi cho thành viên đó.

Để nộp đơn kháng cáo về một quyết định như những quyết định được liệt kê ở trên, quý vị phải gọi điện hoặc gửi thư đến:

Mercy Care  
Ban Hệ thống Khiếu nại  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040  
**602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794**  
Fax: **602-351-2300**

Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản cho biết đơn kháng cáo của quý vị đã được nhận trong vòng năm ngày làm việc kể từ khi Mercy Care nhận được đơn. Quý vị sẽ có một cuộc họp không chính thức với Mercy Care trong vòng bảy ngày làm việc kể từ khi nộp đơn kháng cáo.

Buổi họp không chính thức phải diễn ra tại thời điểm và địa điểm thuận tiện cho quý vị. Quý vị có quyền yêu cầu một người đại diện được chỉ định do quý vị lựa chọn để hỗ trợ quý vị tại buổi họp. Quý vị và bất kỳ người tham gia nào khác sẽ nhận thư thông báo về thời gian và địa điểm của buổi họp ít nhất 2 ngày trước buổi họp. Quý vị có thể tham gia hội nghị qua điện thoại.

Đối với kháng cáo cần giải quyết cấp tốc, quý vị sẽ nhận được thư thông báo cho biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo của quý vị trong vòng một ngày làm việc kể từ ngày Mercy Care nhận được đơn và buổi họp không chính thức phải diễn ra trong vòng hai ngày làm việc kể từ ngày nộp kháng cáo.

Nếu đơn kháng cáo của quý vị được giải quyết thỏa đáng tại buổi họp không chính thức, quý vị sẽ nhận được thư thông báo mô tả lý do kháng cáo, các vấn đề liên quan, biện pháp giải quyết đạt được và ngày thi hành biện pháp giải quyết đó.

Nếu vấn đề kháng cáo không được giải quyết trong buổi họp không chính thức này, việc tiếp theo là thực hiện một buổi họp không chính thức thứ hai với AHCCCS. Quý vị có thể không muốn qua thể thức họp không chính thức cấp hai và tiến hành một cuộc Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Nếu quý vị muốn khước từ cuộc họp không chính thức cấp hai với AHCCCS, Mercy Care sẽ giúp quý vị trong việc nộp yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang vào lúc kết thúc buổi họp không chính thức với Mercy Care.

Nếu không giải quyết được kháng cáo trong buổi họp không chính thức thứ hai, với AHCCCS, quý vị sẽ được cấp thông tin cho biết cách để yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Văn phòng Khiếu nại và kháng cáo của AHCCCS sẽ giải quyết các yêu cầu về Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang sau khi kết thúc thực hiện các buổi họp không chính thức cấp hai.

Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo, quý vị sẽ tiếp tục nhận được bất kỳ dịch vụ nào quý vị nhận được trừ khi:

- Một bác sĩ lâm sàng đủ trình độ quyết định rằng việc giảm hoặc chấm dứt dịch vụ là tốt nhất cho quý vị, hoặc
- Quý vị đồng ý bằng văn bản giảm hoặc chấm dứt dịch vụ.

Nếu kháng cáo không được quyết định nghiêng về quý vị, Mercy Care có thể yêu cầu quý vị trả tiền cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận trong suốt tiến trình kháng cáo.

Nếu quý vị hoặc đại diện của quý vị vẫn không hiểu thư Thông báo về quyết định bất lợi về quyền lợi, quý vị có quyền liên hệ với bộ phận Quản lý Y khoa AHCCCS theo địa chỉ **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

*<sup>1</sup> Những người được xác định mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng không thể kháng cáo quyết định từ chối, đình chỉ hoặc chấm dứt các dịch vụ không còn khả dụng do nguồn tài trợ của Tiểu Bang bị cắt giảm.*

Các thành viên có chỉ định SMI được hưởng các quyền rộng rãi, bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Quyền không bị ngược đãi và lạm dụng.
- Quyền nhận chương trình dịch vụ bằng văn bản có thể bao gồm quản lý trường hợp, các dịch vụ khủng hoảng, hỗ trợ đồng đẳng, hỗ trợ gia đình, thuốc và các dịch vụ nội/ngoại trú.
- Quyền chấp thuận hoặc từ chối điều trị trừ khi theo lệnh của tòa án hoặc giám hộ.
- Quyền xem xét hồ sơ y tế trừ khi bác sĩ xác định đó không phải là lợi ích tốt nhất của thành viên.

Khiếu nại SMI là yêu cầu điều tra xem quyền của thành viên có bị vi phạm hay không. Yêu cầu này có thể được nộp bởi bất kỳ ai nhưng phải được nộp trong vòng 12 tháng kể từ ngày xảy ra sự cố. Điều quan trọng là phải cung cấp mọi thông tin như biến cố, tên của cá nhân có liên quan, tiêu đề, cơ quan và ngày. Điều quan trọng là phải tập trung vào các thông tin và nêu rõ giải pháp mà quý vị mong muốn. Quý vị có thể yêu cầu khiếu nại SMI bằng miệng bằng cách liên hệ với Mercy Care. Nếu quý vị muốn gửi khiếu nại SMI bằng văn bản, hãy gửi yêu cầu đến Mercy Care theo địa chỉ được hiển thị trong phần này.

Nếu quý vị cần giúp viết khiếu nại, hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị hoặc Văn phòng Dân quyền (OHR) của AHCCCS, theo số **1-800-421-2124**. Nếu quý vị cần tài liệu, chẳng hạn hồ sơ y tế hoặc kế hoạch dịch vụ cá nhân, để hỗ trợ việc khiếu nại của quý vị, quý vị có quyền yêu cầu những hồ sơ này.

Bất kỳ than phiền nào liên quan đến hành vi ngược đãi về thể xác, tình dục hoặc trường hợp tử vong của một người đều sẽ được AHCCCS điều tra. Để gửi đơn khiếu nại liên quan đến ngược đãi thể chất, lạm dụng tình dục hoặc cái chết của một người, hãy liên lạc:

Khiếu nại và kháng cáo về sức khỏe hành vi của AHCCCS  
150 N. 18th Ave., Mail Drop 6100, Phoenix, AZ 85007  
**602-364-4575**  
Fax: **602-364-4591**



**Nộp đơn phản nản cho các thành viên không thuộc Tiêu đề 19/21 và các thành viên không có chỉ định SMI**

Nếu quý vị không đủ điều kiện Tiêu đề 19/21 (AHCCCS) và không có chỉ định SMI, quý vị có thể nộp đơn phản nân liên quan đến các quyết định về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà quý vị cần có sẵn thông qua Mercy Care.

### **Kháng cáo dành cho các thành viên không có chỉ định SMI và không đủ điều kiện tham gia Tiêu đề 19/21**

Nếu quý vị không đủ điều kiện tham gia Tiêu đề 19/21 (AHCCCS) và không có chỉ định SMI, quý vị có thể kháng cáo các hành động hoặc quyết định liên quan đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà quý vị cần có sẵn thông qua Mercy Care.

### **Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp đơn kháng cáo?**

Là một phần của quy trình kháng cáo, quý vị có quyền đưa ra bằng chứng để hỗ trợ cho đơn kháng cáo của mình. Quý vị có thể cung cấp bằng chứng cho Mercy Care bằng văn bản. Để chuẩn bị cho việc kháng cáo, quý vị có thể kiểm tra hồ sơ của quý vị, hồ sơ y tế và các tài liệu và hồ sơ khác có thể được sử dụng trước và trong suốt quá trình kháng cáo nếu các tài liệu đó không được luật pháp cấm công khai. Nếu quý vị muốn xem lại những giấy tờ này, liên hệ với nhà cung cấp của quý vị hoặc Mercy Care. Bằng chứng quý vị cung cấp cho Mercy Care sẽ được sử dụng khi quyết định giải quyết khiếu nại. Quý vị có thể liên lạc với Ban Hệ thống Khiếu nại Mercy Care theo số **602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794** (TTY 711).

### **Kháng cáo của tôi được giải quyết như thế nào?**

Mercy Care phải gửi cho quý vị Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo bằng thư bảo đảm trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị. Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo là một bức thư cho quý vị biết kết quả kháng cáo của mình.

Khung thời gian mà Mercy Care phải cung cấp cho quý vị Thông báo Giải quyết Khiếu nại có thể được kéo dài tối đa 14 ngày theo lịch. Quý vị hoặc Mercy Care có thể yêu cầu thêm thời gian để thu thập thêm thông tin. Nếu Mercy Care hoặc nhà cung cấp yêu cầu thêm thời gian, quý vị sẽ nhận thư thông báo về lý do trì hoãn.

Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo sẽ cho quý vị biết:

- Kết quả của tiến trình kháng cáo.
- Ngày hoàn tất tiến trình kháng cáo.

Nếu đơn kháng cáo của quý vị bị từ chối, dù toàn bộ hay một phần, thì Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo cũng sẽ cho quý vị biết:

- Cách quý vị có thể yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Lý do kháng cáo của quý vị bị từ chối và cơ sở pháp lý cho quyết định đó.

### **Nếu tôi không hài lòng với kết quả kháng cáo của mình thì sao?**

Quý vị có thể yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nếu quý vị không hài lòng với kết quả kháng cáo.

### **Tôi yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang bằng cách nào?**

Quý vị phải viết thư yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang trong vòng 90 ngày kể từ ngày nhận được Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo. Các yêu cầu để thực hiện phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang cần được gửi tới:

Mercy Care  
Ban Hệ thống Khiếu nại  
4750 S. 44th Place, Ste. 150  
Phoenix, AZ 85040

Hướng dẫn về cách kháng cáo quyết định do AHCCCS đưa ra sẽ được ghi trong Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo.

### Thủ tục Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của tôi diễn ra như thế nào?

Quý vị sẽ nhận được Thông báo Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang ít nhất 30 ngày theo lịch trước khi buổi điều trần được lên lịch. Thông báo về phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang là một bức thư cho quý vị biết:

- Thời gian, địa điểm và tính chất của phiên điều trần.
- Lý do thực hiện phiên điều trần.
- Quyền hạn pháp lý và thẩm quyền đòi hỏi phải thực hiện phiên điều trần.
- Các luật cụ thể liên quan đến phiên điều trần.

### Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của tôi được giải quyết như thế nào?

Đối với các phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang tiêu chuẩn, quý vị sẽ nhận được thư quyết định của Giám đốc AHCCCS không quá 90 ngày sau ngày quý vị nộp đơn kháng cáo lần đầu tiên. Khoảng thời gian 90 ngày này không bao gồm:

- Bất kỳ kéo dài khung thời gian nào mà quý vị đã yêu cầu.
- Số ngày tính từ ngày quý vị nhận được Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng cáo đến ngày quý vị nộp yêu cầu thực hiện phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Quyết định của giám đốc AHCCCS sẽ cho quý vị biết kết quả của phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang và quyết định cuối cùng về các dịch vụ của quý vị.

---

## Thủ tục từ chối dịch vụ

---



Thành viên được xác định mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng và đã ghi danh vào một chương trình cho cả hai dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu một chương trình riêng cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất của mình. Đây được gọi là yêu cầu chọn không tham gia. Việc chọn không tham gia sẽ chỉ được chấp thuận cho thành viên theo một trong các điều kiện sau:

1. Mạng không cho phép lựa chọn từ ít nhất hai PCP và không có nhà cung cấp chuyên khoa cần thiết,
2. Bác sĩ điều trị hiện tại nói rằng cần phải tiếp tục một quá trình điều trị,
3. Có bằng chứng về tổn hại hoặc đối xử không công bằng.

Nếu quý vị muốn yêu cầu chọn không tham gia, hãy liên hệ với bộ phận dịch vụ thành viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).

Mercy Care tuân theo luật Tiểu bang và Liên bang áp dụng theo hợp đồng với AHCCCS. Các luật này bao gồm nhưng không giới hạn:

- Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 được thực hiện theo quy định tại 45 CFR phần 80.
- Đạo luật phân biệt đối xử tuổi tác năm 1975 được thực hiện bởi các quy định tại 45 CFR phần 91.
- Đạo luật Phục hồi năm 1973.
- Tiêu đề IX của Sửa đổi Giáo dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
- Tiêu đề II và III của Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ; và mục 1557 của Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Giá cả phải chăng.

---

## Chương trình sức khỏe Thông báo về thực hành quyền riêng tư

---

Sự riêng tư về thông tin y tế của các thành viên là rất quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi muốn giữ thông tin thành viên được riêng tư và bí mật. Mercy Care có các chính sách để đảm bảo nhân viên của Mercy Care bảo vệ thông tin thành viên. Thông tin này có thể bao gồm:

- Tiếp cận dịch vụ vận chuyển
- Rào cản để đạt được sức khỏe
- Tàn tật
- Dân tộc
- Bất an tài chính
- Mất an toàn thực phẩm
- Bản dạng giới
- Thiếu ổn định về chỗ ở
- An toàn giữa các cá nhân
- Ngôn ngữ
- Chủng tộc
- Xu hướng tình dục
- Các nhu cầu xã hội khác

Đạo luật Trách nhiệm giải trình và khả năng chuyển đổi bảo hiểm sức khỏe (HIPAA) ảnh hưởng đến việc chăm sóc sức khỏe theo nhiều cách. Mercy Care được yêu cầu phải có các biện pháp bảo vệ để bảo vệ thông tin sức khỏe của các thành viên. Các biện pháp này áp dụng cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các bên liên quan khác.

Có các luật về việc ai có thể xem thông tin sức khỏe hành vi và y tế của quý vị có hoặc không có sự cho phép của quý vị. Thông tin về điều trị sử dụng chất gây nghiện và bệnh truyền nhiễm (ví dụ như thông tin về HIV/AIDS) không được phép chia sẻ với những người khác nếu không có sự cho phép của quý vị. Có thể đôi khi quý vị muốn chia sẻ thông tin y tế hoặc sức khỏe hành vi của mình với các cơ quan khác hoặc một số cá nhân nhất định đang hỗ trợ quý vị. Trong những trường hợp này, quý vị có thể ký tên vào giấy Cho phép tiết lộ thông tin (ROI), trong đó ghi các hồ sơ y tế của quý vị hoặc một phần hạn chế của hồ sơ y tế của quý vị, có thể được tiết lộ cho các cá nhân hoặc cơ quan mà quý vị nêu tên trong giấy đó. Để biết thêm thông tin về Giấy cho phép Tiết lộ Thông tin, quý vị có thể liên hệ với Bộ phận Dịch vụ thành viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Thông tin Sức khỏe được Bảo vệ (PHI) của thành viên có thể được sử dụng cho các hoạt động điều trị, thanh toán và chương trình sức khỏe và được pháp luật cho phép. Thành viên hoặc người giám hộ hợp pháp phải chấp thuận bằng văn bản cho bất kỳ việc sử dụng PHI nào không liên quan đến chăm sóc sức khỏe.

Chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị với các thủ tục cụ thể như:

- Hành chính. Chúng tôi có các quy định hướng dẫn cách sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị, dù ở bất cứ hình thức nào- văn bản, lời nói hay phương tiện điện tử.
- Cơ sở vật chất. Thông tin sức khỏe của quý vị được khóa bảo mật và lưu giữ trong khu vực an toàn. Chúng tôi bảo vệ việc sử dụng máy tính và ra vào các tòa nhà của chúng tôi. Điều này giúp chúng tôi chặn truy cập trái phép.
- Kỹ thuật. Việc xem xét thông tin về sức khỏe của quý vị chỉ được cho phép "căn cứ theo trách nhiệm công việc". Theo quy định này, chỉ những người cần làm công việc của họ và chăm sóc cho quý vị mới được phép xem và biết thông tin của quý vị.

Mercy Care cung cấp thông báo về quyền và trách nhiệm của các thành viên đối với việc sử dụng, tiết lộ và truy cập vào PHI. Tài liệu này được gọi là "Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư" (NPP). NPP được gửi đến tất cả các thành viên mới bằng thẻ ID thành viên của họ. Quý vị cũng có thể xem NPP trên trang web của chúng tôi tại [mercycareaz.org](http://mercycareaz.org) trong phần "quyền riêng tư".

---

## Những quyền và trách nhiệm của quý vị

---

Là hội viên của Mercy Care, quý vị có quyền và trách nhiệm. Các quyền được liệt kê dưới đây. Điều quan trọng là quý vị đọc và hiểu từng điều một. Nếu có thắc mắc, quý vị có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên của Mercy Care.

### Quyền của quý vị với tư cách là thành viên

Quý vị có quyền thực hiện các quyền của mình. Việc thực hiện các quyền đó sẽ không ảnh hưởng xấu đến việc cung cấp dịch vụ cho quý vị. Quý vị có quyền:

- Biết tên của bác sĩ PCP và/hoặc nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị.
- Nhận bản sao của Cẩm nang thành viên Mercy Care, bao gồm bản mô tả các dịch vụ được đài thọ.
- Biết cách Mercy Care cung cấp dịch vụ chăm sóc sau giờ làm việc và cấp cứu.
- Nộp đơn phản nàn về Mercy Care hoặc các nhà thầu phụ của Mercy Care. Quý vị có thể nộp đơn phản nàn lên AHCCCS hoặc Mercy Care trực tiếp. Xem phần "Khiếu nại và kháng cáo" để biết thêm thông tin.
- Quyền yêu cầu thông tin về cấu trúc và hoạt động của Mercy Care hoặc các nhà thầu phụ của họ.
- Thông tin về cách Mercy Care thanh toán cho các nhà cung cấp, kiểm soát chi phí và sử dụng các dịch vụ. Thông tin này bao gồm việc Mercy Care có Kế hoạch Khuyến khích Bác sĩ (PIP) hay không và mô tả về PIP.
- Biết liệu có cần bảo hiểm cắt lỗ hay không.
- Biết kết quả khiếu nại chung và tóm tắt kết quả thăm dò ý kiến thành viên.
- Nhận thông tin về chi phí của quý vị để có được các dịch vụ hoặc phương pháp điều trị không được Mercy Care đài thọ.
- Nhận thông tin về cách nhận dịch vụ, bao gồm các dịch vụ yêu cầu cho phép trước.
- Nhận thông tin về cách Mercy Care đánh giá kỹ thuật mới để đưa vào dịch vụ được đài thọ.
- Nhận thông tin về những thay đổi về các dịch vụ của quý vị hoặc phải làm gì nếu bác sĩ PCP của quý vị rời khỏi hệ thống của Mercy Care.
- Được đối xử công bằng và nhận các dịch vụ được đài thọ bất kể chủng tộc, màu da, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, giới tính, bản dạng giới, tuổi tác, tình trạng sức khỏe hành vi, khuyết tật trí tuệ hoặc thể chất, khuynh hướng tình dục, thông tin di truyền, khả năng chi trả hoặc khả năng nói tiếng Anh.
- Nhận thông tin về cách các quyết định y tế có thể được đưa ra cho quý vị khi quý vị không thể tự đưa ra quyết định.

### Bảo mật và giới hạn bảo mật:

- Quý vị có quyền được bảo mật và giữ kín thông tin chăm sóc sức khỏe của mình.
- Quý vị có quyền nói chuyện với các chuyên viên chăm sóc sức khỏe một cách kín đáo.
- Quý vị sẽ nhận một bản sao của Thông báo về quyền riêng tư trong tài liệu chào mừng của quý vị. Thông báo này cung cấp thông tin về cách Mercy Care sử dụng hồ sơ của quý vị, bao gồm thông tin về các hoạt động của chương trình sức khỏe và việc thanh toán cho các dịch vụ. Thông tin chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ được giữ kín và bảo mật. Thông tin này sẽ chỉ được tiết lộ khi có sự cho phép của quý vị hoặc nếu luật pháp cho phép.
- Quý vị có quyền được biết về quyền riêng tư trong chăm sóc sức khỏe. (Xem phần "Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư của chương trình sức khỏe").
- Quý vị có quyền biết về các giới hạn bảo mật. Có những trường hợp khi chúng tôi không thể bảo mật thông tin của quý vị. Pháp luật không bảo vệ những loại thông tin sau đây:

- Nếu quý vị gây tội ác hay đe dọa sẽ gây tội ác tại văn phòng, phòng khám/nơi chăm sóc sức khỏe của nhà cung cấp hoặc đối với bất kỳ người nào làm việc tại đó, nhà cung cấp phải gọi cảnh sát.
- Nếu quý vị định làm tổn thương người khác, chúng tôi phải cho người đó biết để họ có thể tự bảo vệ mình. Chúng tôi cũng phải gọi cảnh sát.
- Chúng tôi cũng phải báo cáo trường hợp nghi ngờ về sự ngược đãi trẻ em lên chính quyền địa phương.
- Nếu có nguy cơ rằng quý vị có thể tự hại chính mình, chúng tôi phải cố gắng bảo vệ quý vị. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi có thể cần phải nói chuyện với những người khác trong cuộc sống của quý vị hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác (ví dụ: các bệnh viện và các cố vấn khác) để bảo vệ quý vị. Chúng tôi chỉ tiết lộ những thông tin cần thiết để giữ cho quý vị được an toàn.
- Có những trường hợp khác khi các bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ có thể chia sẻ một số thông tin sức khỏe với người trong gia đình và những người khác tham gia trong việc chăm sóc cho quý vị. Thí dụ, trong trường hợp:
  - Quý vị đồng ý bằng lời để cho phép chia sẻ thông tin.
  - Quý vị có cơ hội để phản đối việc chia sẻ thông tin, nhưng quý vị đã không phản đối. Thí dụ, nếu quý vị cho phép một người nào đó vào phòng khám với mình trong lúc quý vị được khám, thì bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ có thể cho rằng quý vị không phản đối nếu họ chia sẻ thông tin trong buổi khám đó.
  - Trong trường hợp khẩn cấp hoặc quý vị không có khả năng quyết định về sự chăm sóc sức khỏe của mình và bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ tin rằng việc tiết lộ thông tin sẽ có lợi cho quý vị.
  - Nhà cung cấp tin quý vị là một mối đe dọa tức thì và nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc sức khỏe và sự an toàn của người khác.
  - Bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ sử dụng thông tin để thông báo cho người nhà biết địa điểm của hội viên, tình trạng sức khỏe tổng quát hay sự qua đời của hội viên.
  - Bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ tuân theo những luật khác bắt buộc họ phải chia sẻ thông tin.
- Đôi khi, để thu xếp và chi trả cho việc chăm sóc của quý vị, thông tin của quý vị sẽ được chia sẻ mà không cần sự cho phép trước của quý vị. Các trường hợp này có thể bao gồm việc chia sẻ thông tin với:
  - Bác sĩ và các cơ quan khác cung cấp dịch vụ y tế, xã hội hoặc phúc lợi.
  - Nhà cung cấp dịch vụ y tế chăm sóc chính của quý vị.
  - Một số cơ quan của tiểu bang và trường học tuân thủ luật pháp và tham gia vào việc chăm sóc và điều trị của quý vị, khi cần.
  - Các thành viên thuộc nhóm lâm sàng tham gia vào việc chăm sóc quý vị.
- Trong những trường hợp khác, việc chia sẻ thông tin về sức khỏe tâm thần của quý vị với các cơ quan khác, chẳng hạn như trường học, có thể sẽ hữu ích. Việc này được thực hiện trong giới hạn của các quy định hiện hành. Có thể cần phải có giấy phép của quý vị trước khi chia sẻ thông tin của quý vị.
- Quý vị có quyền lấy ý kiến thứ hai từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong mạng lưới hoặc yêu cầu sắp xếp ý kiến thứ hai bên ngoài mạng lưới miễn phí cho quý vị nếu không có lựa chọn nào khác trong mạng lưới. Để biết thêm thông tin, quý vị có thể gọi cho Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**
- Quý vị có quyền nhận thông tin về các lựa chọn điều trị và các lựa chọn thay thế, phù hợp với tình trạng của quý vị, theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Thông tin cũng cần được chia sẻ với quý vị theo cách thức để cho phép quý vị có thể tham gia vào các quyết định về sự chăm sóc sức khỏe của quý vị.

### Những quyết định về phương thức điều trị

- Quý vị có quyền đồng ý hoặc từ chối điều trị và lựa chọn các phương pháp điều trị khác có thể cung cấp cho quý vị. Quý vị có thể được cấp thông tin này bằng cách thúc giục quý vị hiểu rõ và phù hợp với tình trạng sức khỏe của quý vị.
- Quý vị có thể chọn bác sĩ PCP của Mercy Care để phối hợp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

- Quý vị có thể đổi PCP.
- Quý vị có thể nói chuyện với PCP của quý vị để có được thông tin đầy đủ và hiện tại về chăm sóc sức khỏe và tình trạng của quý vị. Điều này sẽ giúp quý vị và/hoặc gia đình quý vị hiểu được tình trạng của quý vị và là một phần của việc ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Trong giới hạn của các quy định hiện hành, nhân viên Mercy Care có thể giúp quản lý chăm sóc sức khỏe của quý vị bằng cách làm việc với quý vị, các cơ quan cộng đồng và nhà nước, trường học và bác sĩ của quý vị.
- Quý vị có quyền nhận thông tin về các thủ tục y tế mà quý vị sẽ thực hiện và ai sẽ thực hiện chúng.
- Quý vị có quyền nhận được ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong mạng lưới. Quý vị có thể lấy ý kiến thứ hai từ bác sĩ bên ngoài mạng lưới, miễn phí nhưng chỉ khi trong mạng lưới không cung cấp đủ dịch vụ phù hợp.
- Quý vị có quyền biết các lựa chọn điều trị hoặc các loại chăm sóc sẵn có cho quý vị và những lợi ích và/hoặc nhược điểm của mỗi lựa chọn.
- Quý vị có quyền có lựa chọn điều trị cho quý vị theo cách quý vị có thể hiểu được.
- Quý vị có thể từ chối chăm sóc từ bác sĩ mà quý vị đã được giới thiệu và quý vị có thể yêu cầu được gặp bác sĩ khác.
- Quý vị có thể chọn một người đi cùng trong quá trình điều trị và khám bệnh.
- Quý vị có thể đề nghị có một phụ nữ trong phòng khi khám vú và khám vùng chậu.
- Tình trạng hội đủ tiêu chuẩn hoặc chăm sóc y tế của quý vị không phụ thuộc vào sự đồng ý của quý vị để làm theo một kế hoạch điều trị. Quý vị có thể nói “không” đối với điều trị, dịch vụ hoặc PCP. Quý vị sẽ được thông báo về những gì có thể xảy ra với sức khỏe nếu quý vị không được điều trị.
- Quý vị sẽ được Mercy Care gửi thư thông báo khi bất cứ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào do bác sĩ PCP yêu cầu sẽ bị cắt giảm, tạm dừng, chấm dứt hoặc bị từ chối. Quý vị phải làm theo các hướng dẫn trong thư thông báo quý vị nhận được.
- Quý vị có quyền phát triển chương trình với cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc, tùy thuộc vào Xác minh Thăm khám Điện tử (EVV), để quyết định các tùy chọn của quý vị khi người chăm sóc đến trễ, không đến hoặc nếu thời gian thăm khám dịch vụ ngắn. Chương trình này có thể được tạo cho từng dịch vụ thuộc phạm vi EVV.



### **Quyền của quý vị theo Quy tắc về Dịch vụ Tại nhà và Cộng đồng (HCBS)**

- Mercy Care nỗ lực để đảm bảo rằng tất cả nhân viên và nhà cung cấp làm việc theo phương pháp lấy con người làm trung tâm, tôn trọng và nâng cao quyền lựa chọn, hội nhập và tự chủ của thành viên.
- Quý vị có quyền riêng tư, nhân phẩm, tôn trọng và được tự do, không bị ép buộc và kiểm chế.
- Quý vị có quyền đưa ra yêu cầu về cách cung cấp dịch vụ và hỗ trợ của quý vị.
- Quý vị có quyền sống trong môi trường ít hạn chế nhất.
- Quý vị có quyền tích cực tham gia và đóng góp vào cộng đồng của mình.

### **Chỉ thị Trước**

- Quý vị có quyền được cung cấp thông tin về việc thực hiện các Chỉ thị trước. Chỉ thị trước sẽ cho người khác biết cách họ quyết định về y tế thay cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.

### **Yêu cầu hồ sơ y tế**

- Quý vị có quyền yêu cầu và nhận một bản sao của hồ sơ y tế hàng năm và/hoặc kiểm tra hồ sơ y tế của quý vị hàng năm miễn phí. Quý vị có thể không được cấp bản sao của hồ sơ y tế nếu hồ sơ này bao gồm bất cứ thông tin nào sau đây: ghi chú về trị liệu tâm lý được kết hợp với nhau cho vụ án dân sự, hình sự hoặc hành chính; thông tin y tế được bảo vệ thuộc đối tượng của Luật Sửa đổi Cải tiến Phòng thí nghiệm lâm sàng liên bang năm 1988; hoặc các thông tin y tế được bảo vệ được miễn trừ do các quy định về luật liên bang.

- Quý vị sẽ nhận được thư phúc đáp cho yêu cầu của quý vị trong vòng 30 ngày. Thư phúc đáp của Mercy Care sẽ bao gồm một bản sao của bản ghi yêu cầu hoặc một lá thư từ chối yêu cầu. Thư từ chối bằng văn bản sẽ bao gồm lý do cho việc từ chối và thông tin về các cách để có được sự từ chối xem xét lại.
- Quý vị có quyền yêu cầu sửa đổi hồ sơ y tế của quý vị. Mercy Care có thể yêu cầu quý vị đưa yêu cầu này bằng văn bản. Nếu sửa đổi được thực hiện, toàn bộ hoặc một phần, chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước cần thiết để làm việc này một cách kịp thời và cho quý vị biết về những thay đổi được thực hiện.
- Mercy Care có quyền từ chối yêu cầu sửa đổi hồ sơ y tế của quý vị. Nếu yêu cầu bị từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thì Mercy Care sẽ cung cấp cho quý vị một văn bản từ chối trong vòng 60 ngày. Việc từ chối bằng văn bản bao gồm lý do cho việc từ chối, thông báo về quyền của quý vị gửi văn bản không đồng ý với sự từ chối và cách nộp bản tuyên bố.

### **Báo cáo mối quan tâm của quý vị**

- Cho Mercy Care biết về bất cứ khiếu nại hay vấn đề nào mà quý vị có với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.
- Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với Mercy Care và sẽ được cấp quyết định trong một khoảng thời gian hợp lý.
- Quý vị có thể đề nghị với Mercy Care về những thay đổi về chính sách và dịch vụ.
- Quý vị có quyền khiếu nại về Mercy Care.

### **Quyền cá nhân**

- Quý vị có quyền được tự do khỏi bất cứ hình thức kèm chế hoặc biệt giam nào được sử dụng như một phương tiện cưỡng chế, kỷ luật, thuận tiện hoặc trả đũa.
- Quý vị có quyền nhận thông tin về người hưởng quyền lợi và thông tin về chương trình.

### **Tôn trọng và coi trọng nhân phẩm**

- Quý vị có quyền được đối xử với sự tôn trọng và với sự xem xét đúng đắn cho nhân phẩm và sự riêng tư của quý vị.
- Tham gia vào việc quyết định liên quan tới hoạt động chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Quý vị có thể được cấp các dịch vụ chăm sóc y tế xuất sắc phù hợp với đức tin cá nhân, bệnh trạng và bản chất của quý vị. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này bằng ngôn ngữ quý vị hiểu. Quý vị có quyền biết về các nhà cung cấp dịch vụ khác nói ngôn ngữ khác tiếng Anh.
- Quý vị có thể sử dụng dịch vụ phiên dịch nếu quý vị không nói được tiếng Anh. Các dịch vụ ngôn ngữ ký hiệu sẽ được cung cấp cho quý vị nếu quý vị bị điếc hoặc khó nghe. Quý vị có thể yêu cầu tài liệu bằng các hình thức hoặc ngôn ngữ khác từ Ban Dịch vụ Hội viên của Mercy Care.
- Loại thông tin về cách điều trị của quý vị được cấp cho quý vị theo cách giúp quý vị hiểu rõ bệnh trạng.

### **Các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chuyên khoa**

- Quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp cứu mà không cần sự chấp thuận của PCP hoặc Mercy Care khi quý vị có trường hợp khẩn cấp về y tế. Quý vị có thể đến bất cứ phòng cấp cứu nào của bệnh viện hoặc nơi khác để chăm sóc cấp cứu.
- Quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà không cần sự đồng ý của PCP hoặc Mercy Care.
- Quý vị có thể gặp một bác sĩ chuyên khoa với sự giới thiệu từ PCP của quý vị.
- Quý vị có thể từ chối sự chăm sóc từ bác sĩ mà quý vị được giới thiệu và quý vị có thể yêu cầu một bác sĩ khác.
- Quý vị có thể yêu cầu một ý kiến thứ hai từ bác sĩ khác trong Mercy Care.

## Chương trình khuyến khích bác sĩ

Mercy Care cung cấp các khoản thanh toán khuyến khích cho các Tổ chức Chăm sóc Trách nhiệm (ACO) và các tổ chức cung cấp dịch vụ khác sau khi hoàn thành thành công hoặc kỳ vọng hoàn thành thành công các mục tiêu/biến pháp đã ký hợp đồng theo chiến lược Biến pháp Thanh toán Thay thế (APM). Điều này không phản ánh việc thanh toán cho một dịch vụ y tế trực tiếp dành cho thành viên. Mục đích của các chương trình khuyến khích này là tạo động lực chất lượng, kết quả sức khỏe và giá trị hơn khối lượng để đạt được dịch vụ chăm sóc tốt hơn, chi tiêu thông minh hơn và người dân khỏe mạnh hơn.

---

## Gian lận, lãng phí và lạm dụng

**Gian lận** là một hành động không trung thực cố tình thực hiện. Gian lận và lạm dụng bao gồm những việc như cho mượn, bán hoặc đưa thẻ ID thành viên của quý vị cho người khác; lập hóa đơn không đúng của nhà cung cấp hoặc bất kỳ hành động nào nhằm lừa đảo chương trình AHCCCS.

**Lãng phí** có thể có nghĩa là các nhà cung cấp thực hiện những hành động dẫn đến chi phí không cần thiết cho AHCCCS. Điều này bao gồm việc cung cấp các dịch vụ y tế không bắt buộc. Điều này cũng có thể có nghĩa là nhà cung cấp dịch vụ không đáp ứng các tiêu chuẩn chăm sóc sức khỏe bắt buộc. Lạm dụng cũng có thể bao gồm các hành động của thành viên dẫn đến tổn kém thêm cho AHCCCS.

**Lạm dụng** có nghĩa là các hành vi của nhà cung cấp không phù hợp với thực hành về tài chính, kinh doanh, y tế. Điều này có thể dẫn đến một chi phí không cần thiết cho chương trình Medicaid. Lạm dụng cũng có thể là việc lập hóa đơn cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế hoặc không đáp ứng các tiêu chuẩn được chăm sóc y tế công nhận. Điều này cũng bao gồm những điều kiện viên làm dẫn đến chi phí không cần thiết cho chương trình Medicaid.

Hành vi gian lận hoặc lạm dụng là vi phạm pháp luật. AHCCCS OIG có thẩm quyền áp dụng các hình phạt đối với gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng theo luật Arizona. Quyền lợi bảo hiểm sức khỏe cấp cho quý vị dựa trên tình trạng sức khỏe và tài chính của quý vị. Quý vị không nên chia sẻ lợi ích của mình với bất cứ ai. Nếu quý vị sử dụng không đúng quyền lợi của mình, quý vị có thể mất quyền lợi AHCCCS. AHCCCS cũng có thể có hành động pháp lý chống lại quý vị. Nếu quý vị nghi ngờ một người, thành viên hoặc nhà cung cấp đang lạm dụng chương trình, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên của Mercy Care hoặc AHCCCS.

### Ví dụ về gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng của thành viên bao gồm:

- Cho người khác sử dụng thẻ ID Mercy Care của quý vị.
- Lấy toa thuốc với ý định lạm dụng hoặc bán.
- Sửa đổi thông tin trên thẻ ID Mercy Care của quý vị.
- Sửa đổi thông tin trong toa thuốc.

### Ví dụ về gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng của nhà cung cấp bao gồm:

- Gửi hóa đơn cho các dịch vụ không cung cấp.
- Yêu cầu thực hiện những dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Gửi hóa đơn cho những dịch vụ không được ghi chép.

## Báo cáo nghi ngờ gian lận

Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị nghĩ rằng một người, thành viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ đang lạm dụng chương trình. Quý vị có thể báo cáo cho Mercy Care hoặc cho AHCCCS. Quý vị có thể điền vào biểu mẫu tại [mercycareaz.org](https://www.mercycareaz.org). Chọn "Gian lận & Lạm dụng" trong phần thành viên của trang web. Quý vị cũng có thể gọi Đường dây nóng Gian lận của Mercy Care theo số **1-800-810-6544**.

### Báo cáo gian lận của nhà cung cấp cho AHCCCS

Nếu quý vị muốn báo cáo nghi ngờ gian lận của nhà cung cấp dịch vụ y tế, quý vị có thể gọi:

- Tại Arizona: **602-417-4045**
- Chỉ áp dụng ngoài Arizona: Số điện thoại miễn phí **888-ITS-NOT-OK** hoặc **888-487-6686**

### Báo cáo gian lận của thành viên cho AHCCCS

Nếu quý vị muốn báo cáo nghi ngờ gian lận của thành viên AHCCCS, quý vị có thể gọi:

- Tại Arizona: **602-417-4193**
- Chỉ áp dụng ngoài Arizona: Số điện thoại miễn phí **888-ITS-NOT-OK** hoặc **888-487-6686**

---

## Bỏ thuốc lá

Bỏ thuốc lá là một trong những điều tốt nhất quý vị có thể làm cho sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị dùng thuốc và được huấn luyện có thể tăng gấp đôi sự thành công của quý vị bỏ thuốc lá. Quý vị có thể nhận trợ giúp hoặc hướng dẫn thông qua giáo dục nhóm, qua điện thoại và qua tin nhắn văn bản. Quý vị có thể nhận được thuốc từ bác sĩ của quý vị. Bác sĩ của quý vị cũng có thể giới thiệu quý vị tới Đường dây trợ giúp người hút thuốc Arizona (ASHLine) để được tập huấn và các nguồn trợ giúp trợ giúp bỏ thuốc. Quý vị không cần giới thiệu đến ASHLine. ASHLine cũng cung cấp thông tin để giúp bảo vệ quý vị và những người thân yêu của quý vị khỏi hút thuốc thụ động. Nhiều người đã bỏ thuốc lá và ngừng sử dụng thuốc lá qua các chương trình do ASHLine cung cấp. Nếu quý vị muốn có thêm thông tin để giúp bản thân hoặc người mà quý vị biết bỏ hút thuốc lá, quý vị có nhiều cách.

1. Quý vị có thể gọi cho Dịch vụ Khách hàng của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).
2. Nếu quý vị tham gia chương trình Quản lý Chăm sóc của Mercy Care, hãy nói chuyện với Người quản lý Chăm sóc của quý vị.
3. Nói chuyện với PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp khác.
4. Gọi trực tiếp cho Đường dây Trợ giúp Người hút thuốc Arizona (ASHLine) theo số **1-800-55-66-222** hoặc truy cập **azdhs.gov/ashline**. Người nói tiếng Tây Ban Nha cũng có thể truy cập ASHLine bằng cách gọi **1-800-55-66-222** hoặc truy cập **azdhs.gov/ashline/es**.

Ngoài ASHLine, quý vị còn có nhiều nguồn hỗ trợ khác. Để biết thêm thông tin về việc bỏ thuốc lá, hãy truy cập Tobacco Free Arizona theo số **azdhs.gov/prevention/chronic-disease/tobacco-free-az/index.php** hoặc gọi **1-800-55-66-222**. Chương trình Tobacco Free Arizona là một chương trình giúp người Arizona biết được nguy cơ sử dụng thuốc lá và các nguồn hỗ trợ để bỏ thuốc lá. Arizona cũng có một chương trình khuyến khích thanh thiếu niên và thanh niên từ 15-24 tuổi ngừng hút thuốc gọi là STAND. Để biết thêm thông tin về chương trình của họ, quý vị có thể truy cập **azdhs.gov/standaz**.

---

## Quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị

### Di chúc sinh thời và các chỉ thị chăm sóc sức khỏe khác cho người lớn

Có thể có một lúc nào đó quý vị không thể đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu điều này xảy ra, các bác sĩ sẽ tuân theo chỉ thị chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chỉ thị về chăm sóc sức khỏe còn được gọi là chỉ thị trước. Các hướng dẫn trước là các tài liệu mà quý vị điền để cho bác sĩ biết loại chăm sóc quý vị muốn. Chúng bảo vệ quyền của quý vị trong việc từ chối chăm sóc sức khỏe mà quý vị không muốn hoặc yêu cầu dịch vụ chăm sóc mà quý vị muốn.

Có bốn loại chỉ thị trước: di chúc sinh thời, ủy quyền pháp lý về y tế, ủy quyền pháp lý về chăm sóc sức khỏe tâm thần và chỉ thị y tế trước cho bệnh viện. Mercy Care khuyến khích quý vị nên có một hoặc nhiều hơn những giấy tờ này.

- **Di chúc sinh thời** – Một văn bản thông báo cho bác sĩ biết những loại dịch vụ quý vị muốn hoặc không muốn nếu quý vị bị bệnh và có thể chết. Trong di chúc sinh thời của quý vị, quý vị có thể nói với bác sĩ quý vị có muốn được giữ sống với máy móc hoặc cho ăn qua ống hay không nếu quý vị không thể tự ăn uống.
- **Giấy ủy quyền pháp lý lâu dài về y tế** – Một văn bản cho phép quý vị chọn một người để đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe khi quý vị không thể tự quyết định.
- **Giấy ủy quyền pháp lý về chăm sóc sức khỏe tâm thần** – Chỉ định một người đưa ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe tâm thần nếu quý vị không có khả năng tự quyết định.
- **Chỉ thị y tế trước cho bệnh viện** - Nêu mong muốn của quý vị về việc từ chối một số dịch vụ chăm sóc cứu sống khẩn cấp được thực hiện bên ngoài bệnh viện hoặc tại phòng cấp cứu của bệnh viện. Quý vị phải điền mẫu màu cam đặc biệt. Mercy Care có các chính sách bằng văn bản để đảm bảo những mong muốn trong chỉ thị trước được tuân thủ.

Quý vị nên yêu cầu được giúp trong việc thực hiện di chúc sinh thời và giấy ủy quyền pháp lý về y tế.



Các thành viên ghi danh với DDD có thể gọi cho Điều phối viên Hỗ trợ của Bộ phận Khuyết tật Phát triển của họ để được giúp đỡ.

### Làm cho chỉ thị trước của quý vị hợp pháp

Đối với di chúc sinh thời và giấy ủy quyền pháp lý về y tế, quý vị phải chọn một người làm đại diện cho quý vị. Đại diện của quý vị là người sẽ quyết định về sự chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể quyết định. Người này có thể là thành viên gia đình hoặc một người bạn thân.

Nếu muốn chỉ thị trước của quý vị hợp pháp, quý vị phải:

1. Ký tên và ghi ngày tháng trước mặt một người khác, người đó cũng sẽ ký vào văn bản. Người này không thể:
  - Có quan hệ huyết thống, quan hệ hôn nhân hoặc nhận con nuôi với quý vị.
  - Có quyền nhận bất cứ tài sản cá nhân và riêng tư của quý vị.
  - Được bổ nhiệm làm đại diện của quý vị
  - Tham gia vào việc trả chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị.

### HOẶC

2. Ký tên và ghi ngày tháng trước công chứng viên. Công chứng viên không được là đại diện cho quý vị hoặc bất kỳ người nào liên quan đến việc thanh toán chi phí dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Nếu quý vị quá trầm trọng khi ký giấy ủy quyền pháp lý về y tế, quý vị có thể có một người khác ký tên cho quý vị.

### Sau khi quý vị thực hiện chỉ thị trước

1. Giữ bản gốc các giấy tờ đã ký của quý vị ở nơi an toàn.
2. Cung cấp bản sao các giấy tờ đã ký cho (các) bác sĩ, bệnh viện và bất cứ ai khác có thể tham gia chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nói chuyện với những người này về ý nguyện của quý vị về sự chăm sóc sức khỏe.
3. Nếu quý vị muốn sửa đổi giấy tờ của mình sau khi đã ký, quý vị phải làm giấy tờ mới. Quý vị nên chắc chắn rằng quý vị cung cấp một bản sao của giấy mới cho tất cả những người đã có một bản sao cũ.
4. Xin nhớ rằng các chỉ thị của quý vị có thể không có hiệu quả trong trường hợp cấp cứu về y tế.
5. Quý vị cũng có thể đăng ký chỉ thị trước của quý vị với Phòng Đăng ký Arizona tại [www.azsos.gov/services/advance-directives](http://www.azsos.gov/services/advance-directives).

## Hướng dẫn về di chúc sinh thời

- Việc quyết định quý vị muốn hoặc không muốn phương pháp điều trị nào là rất quan trọng.
- Hãy gửi bản sao di chúc sinh thời của quý vị và/hoặc giấy ủy quyền pháp lý về y tế cho bác sĩ, bệnh viện và bất cứ người nào khác liên quan đến chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Quý vị nên yêu cầu được giúp trong việc thực hiện di chúc sinh thời và/hoặc giấy ủy quyền pháp lý về y tế. Xin bác sĩ giúp đỡ nếu quý vị không biết nhờ ai.



Các thành viên ghi danh với DDD có thể gọi cho Điều phối viên Hỗ trợ của Bộ phận Khuyến khích Phát triển của họ. Quý vị cũng có thể gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng DDD theo số

**1-844-770-9500, nhấn phím 7.**

- Nếu quý vị thay đổi bất cứ phần nào trong di chúc sinh thời của quý vị và/hoặc giấy ủy quyền pháp lý về y tế, quý vị cần nhớ cung cấp một bản sao mới cho tất cả những người đã có bản sao cũ.

---

## Trợ lý Y tế Mercy Care

---

### Công cụ này cung cấp cho các thành viên:

- Kế hoạch hành động sức khỏe được cá nhân hóa
- Phần thưởng và ưu đãi (đối với các chương trình áp dụng)
- Truy cập thông tin giáo dục
- Khả năng hoàn thành Đánh giá rủi ro sức khỏe (HRA) của họ điện tử
- Khảo sát điện tử để cung cấp thông tin cho Mercy Care về trải nghiệm của quý vị với các cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Theo dõi sức khỏe (dinh dưỡng, cân nặng, huyết áp và hoạt động)
- Nhắn tin an toàn với chương trình sức khỏe



Để truy cập Trợ lý Sức khỏe Mercy Care, hãy truy cập <https://mercycahealthassistant.healthmine.com> hoặc quét mã QR.

---

## Câu hỏi thường gặp

---

**Hỏi: Tôi phải làm gì nếu bị mất thẻ ID thành viên hoặc không có thẻ?**

**Đáp:** Gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Quý vị cũng có thể yêu cầu thẻ ID Mercy Care thay thế thông qua cổng thông tin thành viên. Đăng nhập vào cổng thông tin bằng cách truy cập **mercycahealth.org** và sau đó chọn Đăng nhập ở **góc trên cùng bên phải**. Quý vị có thể tải xuống ứng dụng Mercy Care trên các cửa hàng ứng dụng Apple hoặc Android. Chỉ cần đăng nhập vào cổng thông tin hoặc ứng dụng và nhấp vào "Thẻ ID của tôi".

**Hỏi: Làm thế nào tôi biết được tên của PCP của mình?**

**Đáp:** Mercy Care gửi một lá thư chào mừng đến quý vị. Thư chào mừng này có tên và số điện thoại của PCP của quý vị.

**Hỏi: Tôi có thể đổi PCP không?**

**Đáp:** Có. Gọi cho Dịch vụ thành viên Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên được chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

**Hỏi: Tôi có thể kiểm tra tình trạng yêu cầu chấp thuận của tôi như thế nào?**

**Đáp:** Để kiểm tra tình trạng của yêu cầu nhanh chóng và dễ dàng, xem hồ sơ cá nhân của quý vị trên trang mạng an toàn của chúng tôi: Truy cập **mercycareaz.org**, sau đó chọn **nút màu tím ở góc trên bên phải có nội dung Đăng nhập**. Các thành viên ACC-RBHA và DDD, hãy nhấp vào liên kết đầu tiên. Các thành viên có chỉ định SMI, hãy nhấp vào liên kết thứ hai để xem tình trạng.

**Hỏi: Làm cách nào để biết dịch vụ nào được đài thọ?**

**Đáp:** Cuốn cẩm nang này giải thích các dịch vụ được đài thọ và không được đài thọ. Xem trong phần áp dụng cho quý vị. Quý vị cũng có thể hỏi bác sĩ của mình hoặc gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các dịch vụ được đài thọ và không được đài thọ trên trang web của chúng tôi tại **mercycareaz.org**.

**Hỏi: Tôi phải làm gì nếu nhận được hóa đơn?**

**Đáp:** Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đã gửi hóa đơn cho quý vị và cung cấp cho họ thông tin Mercy Care của quý vị. Nếu họ tiếp tục lập hóa đơn cho quý vị, hãy gọi cho Dịch vụ thành viên Mercy Care để được giúp đỡ theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

**Hỏi: Tôi cần giúp đỡ để đến gặp bác sĩ. Tôi có thể làm gì?**

**Đáp:** Trước tiên hãy hỏi hàng xóm, bạn bè hay người thân có đưa quý vị đi được không. Nếu quý vị không thể tìm được phương tiện đi lại, hãy gọi cho Dịch vụ thành viên Mercy Care ít nhất ba ngày trước cuộc hẹn của quý vị. Nếu quý vị cần đi khám để được chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể gọi Dịch vụ Hội viên cùng ngày để thu xếp phương tiện chuyên chở. Bộ phận Dịch vụ thành viên làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số 602-263-3000 hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Các thành viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

**Hỏi: Tôi có thể sử dụng những bệnh viện nào?**

**Đáp:** Quý vị có thể tìm thấy danh sách các bệnh viện trong mạng lưới trong Danh bạ Nhà cung cấp của Mercy Care. Trang web của Mercy Care tại **mercycareaz.org** có danh mục các nhà cung cấp dịch vụ tìm kiếm được. Chọn "Tìm nhà cung cấp hoặc nhà thuốc", sau đó quý vị có thể tìm kiếm theo nhà cung cấp hoặc theo bệnh viện. Quý vị có thể đến bất kỳ bệnh viện hoặc phòng cấp cứu nào. Quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp cứu mà không cần sự chấp thuận của PCP hoặc Mercy Care khi quý vị có trường hợp khẩn cấp về y tế. Quý vị có thể chọn bất cứ bệnh viện hoặc cơ sở y tế nào để được chăm sóc cấp cứu.

**Hỏi: Trường hợp cấp cứu là gì?**

**Đáp:** Trường hợp cấp cứu là tình huống y tế có thể gây ra các vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe hoặc ngay cả tử vong nếu không được điều trị ngay lập tức.

**Hỏi: Mercy Care có các trung tâm chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới nhà cung cấp không?**

**Đáp:** Có. Quý vị có thể tìm thấy một trung tâm chăm sóc khẩn cấp tìm kiếm danh bạ nhà cung cấp trên trang web Mercy Care tại **mercycareaz.org**. Chọn "Tìm nhà cung cấp hoặc nhà thuốc", sau đó nhấp vào chọn chương trình của quý vị từ menu thả xuống. Nhập mã ZIP của quý vị và chọn "Cơ sở Chăm sóc Khẩn cấp" trong "Tìm Chuyên khoa".

# Nguồn trợ giúp

## Các nguồn trợ giúp trong cộng đồng

Có các tổ chức địa phương và quốc gia cung cấp nguồn trợ giúp cho những người có nhu cầu về sức khỏe hành vi, cũng như các thành viên gia đình và người chăm sóc những người có nhu cầu về sức khỏe hành vi. Ngoài ra còn có một số tài nguyên tập trung vào việc chăm sóc trẻ em và giúp đỡ các thành viên đang mang thai. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với các tài nguyên và chương trình cộng đồng này. Một số tổ chức này là:

### 2-1-1 Giới thiệu và Thông tin Cộng đồng Arizona

Thông tin và giới thiệu cộng đồng là một tổng đài có thể giúp quý vị tìm thấy nhiều dịch vụ cộng đồng, bao gồm ngân hàng thực phẩm, quần áo, nơi trú ẩn, hỗ trợ trả tiền thuê nhà và tiện ích, chăm sóc sức khỏe, sức khỏe thai kỳ, giúp đỡ khi quý vị hoặc người khác gặp khó khăn, các nhóm hỗ trợ, tư vấn, giúp đỡ về các vấn đề ma túy hoặc rượu, trợ giúp tài chính, đào tạo nghề, phương tiện đi lại, các chương trình giáo dục, chăm sóc ban ngày cho người lớn, bữa ăn tận nhà, chăm sóc thay thế, chăm sóc sức khỏe tại nhà, vận chuyển, dịch vụ quản gia, chăm sóc trẻ em, chương trình sau giờ học, trợ giúp gia đình, trại hè và chương trình vui chơi, tư vấn, trợ giúp học tập và dịch vụ bảo vệ.

**Quay số 2-1-1**

**<https://211arizona.org/>**

### Hệ thống Hạn chế Chi phí Chăm sóc Sức khỏe Arizona (Arizona Health Care Cost Containment System, AHCCCS)

Hệ thống ngăn chặn chi phí chăm sóc sức khỏe Arizona là chương trình Medicaid của Arizona. AHCCCS giám sát các chương trình bảo hiểm sức khỏe có ký hợp đồng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các cá nhân và gia đình hội đủ điều kiện hưởng Medicaid và các chương trình trợ cấp y tế khác.

#### **AHCCCS**

801 E. Jefferson St., Phoenix, AZ 85034

**602-417-4000, <https://azahcccs.gov>**

#### **Health-e-Arizona PLUS**

Health-e-Arizona là một trang web an toàn và dễ sử dụng mở cửa 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Health-e-Arizona cho phép quý vị nộp đơn xin bảo hiểm sức khỏe AHCCCS, KidsCare, Trợ cấp dinh dưỡng và Trợ cấp tiền mặt cũng như kết nối với Thị trường Bảo hiểm sức khỏe liên bang. Health-e-Arizona cho phép cá nhân và gia đình nộp đơn xin phúc lợi và nộp đơn xin tái hạn phúc lợi cũng như báo cáo những thay đổi và gửi các yêu cầu/giấy tờ, tài liệu cho AHCCCS và DES.

**1-855-432-7587, [www.healthearizonaplus.gov](http://www.healthearizonaplus.gov)**

### **Affirm (trước đây là Arizona Family Health Partnership)**

Chương trình này được tài trợ từ liên bang để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của phụ nữ, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và giáo dục cho người dân Arizona bất kể khả năng chi trả của họ. Gọi điện thoại hoặc lên mạng để tìm trung tâm y tế hội đủ tiêu chuẩn ở gần quý vị.

**<https://www.affirmaz.org/>**

### **Hiệp hội Alzheimer - Chương trình Sa mạc Tây Nam**

Hiệp hội Alzheimer là tổ chức y tế tự nguyện hàng đầu về chăm sóc, hỗ trợ và nghiên cứu về Alzheimer. Các nguồn trợ giúp bao gồm công cụ tìm kiếm chăm sóc, đường dây trợ giúp, thư viện, hội thảo, nhóm hỗ trợ và lời khuyên cho người chăm sóc.

Đường dây trợ giúp (24 giờ, 7 ngày mỗi tuần): **1-800-272-3900**  
1028 E. McDowell Rd., Phoenix, AZ 85006  
**602-528-0545** hoặc **1-800-272-3900**  
<https://www.alz.org/dsw>

### **Hiệp hội tiểu đường Hoa Kỳ**

2451 Crystal Dr., Ste. 900, Arlington, Virginia 22202  
**1-800-342-2383**, [www.diabetes.org](http://www.diabetes.org)

### **Cơ quan Cao niên Khu vực**

Đường dây trợ giúp người cao tuổi 24 giờ **602-264-HELP (4357)**

#### **Quận Maricopa – Vùng Một**

1366 E. Thomas Rd., Ste. 108, Phoenix, AZ 85014  
**602-264-2255** hoặc **1-888-264-2258**,  
[www.aaaphx.org](http://www.aaaphx.org)

#### **Quận Pima – Vùng Hai**

8467 E. Broadway Blvd., Tucson, AZ 85710  
**520-790-7262**, <http://www.pcoa.org>

#### **Các quận Coconino, Apache – Vùng 3**

323 N. San Francisco St., Ste. 200,  
Flagstaff, AZ 86001  
**928-774-1895** hoặc **877-521-3500**,  
<https://nacog.org/index.cfm>

#### **Các quận La Paz, Yuma - Vùng Bốn**

1235 S. Redondo Center Dr., Yuma, AZ 85365  
**928-782-1886** hoặc **1-800-782-1886**,  
<https://www.wacog.com>

#### **Mohave - Vùng bốn**

208 N. 4th St., Kingman, AZ 86401  
**928-753-6247**, <https://www.wacog.com>

#### **Các quận Pinal và Gila - Vùng Năm**

8969 W. McCartney Rd., Casa Grande, AZ 85194  
**1-800-293-9393**, <https://www.info@pgcsc.org>

#### **Các quận Cochise, Graham, Greenlee, Santa Cruz - Vùng Sáu**

300 Collins Rd., Bisbee, AZ 85603  
**520-432-2528**, <https://www.seago.org>

#### **Quốc gia Navajo - Vùng Bảy**

1800 W. Deuce of Clubs, Ste. 220,  
Show Low, AZ 85901  
**928-774-1895**, <https://nacog.org/index.cfm>

#### **Yavapai**

544 S. 6th St., Ste. 104, Cottonwood, AZ 86326  
**928-239-7435**, <https://nacog.org/index.cfm>

#### **Yavapai**

3130 Robert Rd., Ste. 1, Prescott Valley, AZ 86314  
**928-227-0142** hoặc **1-800-552-9257**,  
<https://nacog.org/index.cfm>

#### **Hội đồng liên bộ lạc Arizona - Vùng tám**

2214 N. Central Ave., Phoenix, AZ 85004  
**602-258-4822**,  
[http://itcaonline.com/?page\\_id=793](http://itcaonline.com/?page_id=793)

### **Liên hiệp Gia đình Quân đội Arizona**

2929 N. Central Ave., Ste. 1550, Phoenix, AZ 85012  
**602-753-8802**, [www.Arizonacoalition.org](http://www.Arizonacoalition.org)

### **Sở Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS)**

150 N. 18th Ave., Ste. 310, Phoenix, AZ 85007  
**602-542-1025** hoặc **1-800-252-5942**, [www.azdhs.gov/index.php](http://www.azdhs.gov/index.php)

## **Sở An ninh Kinh tế Arizona**

Sở An ninh Kinh tế Arizona có thể giúp quý vị xác định nhu cầu của mình và kết nối với một cơ quan có thể trả lời các câu hỏi của quý vị. Liên kết với nhiều hoạt động, như xem xét quyền lợi của Medicare/Medicaid, tìm hiểu về những điều mới trong chăm sóc sức khỏe, tìm kiếm cơ hội việc làm, chăm sóc người chăm sóc nghỉ ngơi, lựa chọn nhà ở và nhiều hơn nữa.

**[www.healthearizonaplus.gov](http://www.healthearizonaplus.gov)**

**<https://des.az.gov>**

Bảo hiểm thất nghiệp: **1-877-600-2722**

Dinh dưỡng, tiền mặt hoặc hỗ trợ y tế: **1-855-432-7587**

## **Đường dây nóng mang thai và cho con bú 24 giờ của Sở Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS)**

**1-800-833-4642**

**<https://www.azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/index.php>**

## **Chương trình phòng chống ngộ độc chì ở trẻ em của Sở Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS)**

**602-364-3118**

## **Quyền lợi Người khuyết tật Arizona 101**

Quyền lợi Người khuyết tật là một công cụ lập kế hoạch phúc lợi trực tuyến cung cấp các công cụ và thông tin về bảo hiểm y tế, lợi ích và việc làm.

**1-866-304-WORK (9675), [www.az.db101.org](http://www.az.db101.org)**

## **ARIZONA@WORK**

ARIZONA@WORK cung cấp các giải pháp lực lượng lao động toàn diện trên toàn tiểu bang và tại địa phương cho người tìm việc và người sử dụng lao động.

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

## **Đường dây Giới thiệu & Hỗ trợ Người dùng Opioid Arizona (OAR)**

Đường dây nóng bảo mật, miễn phí cung cấp tư vấn, tài nguyên và giới thiệu opioid 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Đường dây nóng này được điều hành bởi các chuyên gia y tế địa phương tại Trung tâm Thông tin Thuốc & Chất độc Arizona và Banner, cung cấp cho bệnh nhân, thành viên gia đình hoặc nhà cung cấp thông tin opioid có giá trị.

**1-888-688-4222, <https://www.azdhs.gov/oarline>**

## **Trung tâm Thông tin Thuốc và Chất độc Arizona**

Miễn phí, bảo mật, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

**1-800-222-1222, <http://www.azpoison.com>**

## **Bộ phận Tự trợ giúp Arizona**

Truy cập trực tuyến vào 40 chương trình sức khỏe và dịch vụ nhân sinh khác nhau.

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

## **Liên minh Ngăn chặn Tự tử của Arizona**

Nếu quý vị cần trợ giúp ngay lập tức tại Arizona, hãy gọi cho EMPACT theo số **480-784-1500** hoặc **866-205-5229**

Thanh thiếu niên có thể gọi cho Teen Lifeline theo số **602-248-TEEN (8336)** hoặc **800-248-TEEN**

**602-248-8336, [www.azspc.org](http://www.azspc.org)**

## **Chương trình Kết nối Lực lượng Lao động Arizona**

Công cụ tìm kiếm việc làm được thiết kế dành cho người tìm việc, sinh viên, nhân viên quản lý hồ sơ, nhà tuyển dụng, các nhà huấn luyện, chuyên gia tìm lực lượng lao động và những đối tượng khác tìm kiếm phúc lợi và dịch vụ.

**602-542-2460**

**<https://www.azjobconnection.gov>**

## **Đối tác Thanh niên Arizona**

Đối tác Thanh niên Arizona xây dựng nền tảng vững chắc cho thanh thiếu niên và gia đình bằng cách hợp tác với các cộng đồng Arizona. Họ cung cấp các dịch vụ thanh thiếu niên, các chương trình phòng ngừa và giáo dục sức khỏe liên quan đến lạm dụng chất gây nghiện, vô gia cư, buôn người, sức khỏe tâm thần, mang thai ở tuổi vị thành niên và các động lực gia đình đầy thách thức.

**<https://azyp.org/programs>**

**1-877-882-2881**

## **AZ Links**

AZ Links là trang web của Trung tâm Trợ giúp dành cho Người khuyết tật và cao niên của Arizona (lg). AZ Links giúp những người cao niên, người khuyết tật, người chăm sóc và những người trong gia đình ở Arizona tìm dịch vụ và nguồn trợ giúp.

**[www.AzLinks.gov](http://www.AzLinks.gov)**

## **Các nguồn lực dành cho trẻ em và gia đình**

Đây là một chương trình cung cấp giáo dục và tài nguyên cho cha mẹ, người chăm sóc và trẻ em.

**1-888-241-5002**

**<https://www.childfamilyresources.org/contact-us>**

Các chương trình bao gồm:

- Nguồn trợ giúp & Giới thiệu Chăm sóc Trẻ em, nơi phụ huynh có thể gọi để nhận danh sách các trung tâm chăm sóc trẻ em.
- Gia đình khỏe mạnh và Cha mẹ là Giáo viên, cung cấp hỗ trợ tại nhà cho các gia đình có trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ.

288 N. Ironwood Dr., Ste. 104,  
Apache Junction, AZ 85120

**520-518-5292**

1355 Ramar Rd., Ste. 8, Bullhead City, AZ 86442

**928-753-4410**

1115 E. Florence Blvd., Ste. M,  
Casa Grande, AZ 85122

**520-518-5292**

952 F Avenue, Douglas, AZ 85607

**520-368-8124**

2708 N. 4th St., Ste. C1, Flagstaff, AZ 86004

**928-714-1716**

625 E. Beale Street, Kingman, AZ 86401

**928-753-4452**

116 S. Lake Havasu Ave., Ste. 104, Lake Havasu  
City, AZ 86403

**928-753-4410**

1827 N. Mastick Way, Nogales, AZ 85621

**520-281-9303**

1951 W. Camelback Rd., Ste. 370, Phoenix,  
AZ 85015

**602-234-3941**

1491 W. Thatcher Blvd., Ste. 106,  
Safford, AZ 85546

**928-428-7231**

3965 E. Foothills Dr., Ste. E1,  
Sierra Vista, AZ 85635  
**520-458-7348**

2800 E. Broadway Blvd., Tucson, AZ 85716  
**520-230-7032**

3970 W. 24th St. Ste. 103, Yuma, AZ 85364  
**928-783-4003 hoặc 800-929-8194**

### **Nguồn Trợ giúp và Giới thiệu nơi Giữ trẻ**

Chương trình toàn tiểu bang giúp các gia đình tìm dịch vụ chăm sóc trẻ em.

**1-800-308-9000, <https://www.azccrr.com>**

### **Trung tâm Y tế và Phục hồi (CHR)**

Trung tâm Phục hồi CHR là một cơ quan dịch vụ cộng đồng phi lợi nhuận phục vụ người lớn gặp khó khăn về sức khỏe hành vi. Họ cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Phục hồi thông qua các lớp học, nhóm, sự kiện và hỗ trợ trực tiếp, bởi các Chuyên gia Hỗ trợ Đồng đẳng được tiểu bang chứng nhận. Trọng tâm chính của họ là trao quyền, giáo dục và việc làm.

1950 West Heatherbrae Drive, Suite 5, Phoenix, AZ 85015

**602-246-7607, <https://azchr.org>**

### **Điểm Tiếp nhận Điều phối**

Tiếp nhận điều phối là một quá trình được Bộ Phát triển Nhà ở và Đô thị Hoa Kỳ (HUD) yêu cầu. Họ kết nối các cá nhân và gia đình đang trải qua tình trạng vô gia cư với các nguồn trợ giúp dịch vụ và nhà ở cộng đồng. Tại các địa điểm được liệt kê dưới đây, các cá nhân hoặc gia đình có thể được phân loại, đánh giá và đưa vào danh sách để có thể giới thiệu đến một trong những nguồn nhà ở cộng đồng này. Vị trí dựa trên mức độ ưu tiên và tình trạng sẵn có. Lưu ý, các quy trình và tài nguyên có thể khác nhau dựa trên khu vực truy cập.

## **QUẬN APACHE**

**Trung tâm Hỗ trợ Cộng đồng Old Concho  
(OCCAC): 928-337-5047**

35432 Hwy 180A, Concho, AZ 85924

## **QUẬN COCHISE**

**Liên minh láng giềng tốt (GNA):  
520-439-0776**

420 N. 7th St., Sierra Vista, AZ 85635

**Liên minh Bisbee cho người vô gia cư (Nhà  
tạm Tintown): 520-432-7839**

509 Romero St., Bisbee, AZ 85603

## **QUẬN COCONINO**

**Dịch vụ Cộng đồng Hội Bác ái Công giáo  
(CCCS): 928-774-9125**

2101 N. Fourth St., Flagstaff, AZ 86004

**Dịch vụ Nhà tạm Flagstaff (FSS):  
928-225-2533 x307**

4185 E. Huntington Dr., Flagstaff, AZ 86004

## QUẬN GILA

### Chương trình Hành động Cộng đồng

#### Quận 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:** Liên hệ 211 Arizona để được Tiếp nhận

Điều phối

**<https://211arizona.org/>**

## QUẬN LA PAZ

**Trung tâm Y tế Biên giới Khu vực (RCFBH):**

**928-669-4436 (928) 256-4110**

601 W. Riverside Dr., Parker, AZ 85344

## QUẬN MARICOPA

**Trung tâm Chào đón Brian Garcia tại Khuôn viên Keys to Change (Dành cho người độc thân): 602-229-5155**

206 S. 12th Ave., Phoenix, AZ 85007

**Nguồn trợ giúp Thanh thiếu niên (12-17 tuổi): 602-841-5799**

**Nguồn trợ giúp Thanh niên (18-24 tuổi): 480-868-7527**

**Trung tâm Nhà ở Gia đình (Chỉ dành cho Gia đình):**

**602-595-8700 hoặc 877-211-8661 hoặc 2-1-1**

3307 E. Van Buren St., #108 Phoenix, AZ 85008

**Trung tâm Nguồn trợ giúp và Giới thiệu Cộng đồng VA (CRRC) dành cho Cựu chiến binh:**

**602-248-6040**

1500 East Thomas Rd., Ste. 106  
Phoenix, AZ 85014

## QUẬN MOHAVE

**Cơ quan Nhà ở Quận Mohave:**

**928-753-0723**

700 W. Beale St., Kingman, AZ 86401

## QUẬN NAVAJO

**Về việc:**

**Trung tâm: 928-457-1707**

814 E. White Mountain Blvd.

Pinetop-Lakeside, AZ 85901

## QUẬN PIMA

**Thành phố Tucson (Chỉ dành cho Điện thoại):**  
**520-791-4204**

**Đội quân cứu thế: 520-622-5411**  
1002 N. Main Avenue, Tucson, AZ 85705

**Quỹ Primavera – Trung tâm Can thiệp & Phòng ngừa Người vô gia cư Drop-In (HIP):**  
**520-623-5111**  
702 S. 6th Ave. Tucson, AZ 85701

**Dịch vụ Gia đình của chúng tôi**  
Nguồn trợ giúp Thanh niên  
(12-17 tuổi) **520-320-5122**  
Tài nguyên Thanh niên dành cho Người lớn  
(18-24 tuổi)  
**520-323-1708 số máy lẻ 103**  
2590 N Alvernon Way Tucson, AZ 85712

**La Frontera (Chỉ phục vụ trực tiếp):**  
**520-882-8422**  
4554 S Palo Verde Rd. Tucson, AZ 85714

**OPCS: 520-546-0122**  
2323 S. Park Avenue Tucson, AZ 85713

## QUẬN PINAL

**Cơ quan Nhân lực Hành động Cộng đồng (CAHRA): 520-466-1112**  
109, N Sunshine Blvd., Eloy, AZ 85131

**Đối tác Y tế Cộng đồng Quốc gia (NCHP): 520-876-0699**

**CG trợ giúp: 520-483-0010**  
350 E. 6th St., Casa Grande, AZ 85122

**Quận Santa Cruz**  
**2-1-1:** Liên hệ 211 Arizona để được Tiếp nhận Điều phối  
<https://211arizona.org/>

## QUẬN YAVAPAI

**Liên minh Từ bi & Công lý (CCJ):**  
**928-445-8382**  
531 Madison Ave., Prescott, AZ 86301

**Quốc gia tốt nhất: 928-237-1095**  
600 E. Gurley St., Ste F., Prescott, AZ 86301

**Liên minh Vô gia cư Verde Valley:**  
**928-641-4298**  
654 Main St., Cottonwood, AZ 86326

**Dịch vụ Cộng đồng Hội Bác ái Công giáo (CCCS):**  
**928-848-6011**  
434 W. Gurley St., Prescott, AZ 86301

**Dịch vụ Nhà tạm Khu vực Prescott (PASS):**  
**928-778-5933**  
336 N. Rush St., Prescott, AZ 86301

**Cựu chiến binh Hoa Kỳ: 928-583-7204**  
1040 Whipple St., Prescott, AZ 86305

## QUẬN YUMA

**ĐẠT: 928-341-4147**  
3250A East 40th Street, Yuma, AZ 85365

**Hội đồng Chính phủ Tây Arizona (WACOG): 928-217-7116**  
1235 S. Redondo Center Drive, Yuma, AZ 85365

**Đối tác Y tế Cộng đồng Quốc gia (NCHP): 928-726-6022**  
255 W 24th St., Ste 4, Yuma, AZ 85364

## **Đếm ứng dụng Kicks**

Một ứng dụng mang thai miễn phí dành cho những người đang ở tam cá nguyệt thứ ba của thai kỳ. Ứng dụng giúp các bậc cha mẹ tương lai tìm hiểu về tầm quan trọng của việc theo dõi chuyển động của thai nhi. Theo dõi các chuyển động này, ngoài việc thăm khám thai định kỳ, giúp theo dõi sức khỏe của em bé. Quý vị có thể tải xuống ứng dụng tại <https://countthekicks.org>.

## **Văn phòng Cấp Giấy phép**

Văn phòng Cấp Giấy phép cấp giấy phép hành nghề và giám sát các cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần trên toàn tiểu bang. Văn phòng này điều tra những hồ sơ khiếu nại về các cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần và thanh tra những cơ sở đó.

Văn phòng Phoenix: 150 N. 18th Ave., Phoenix, AZ 85007

**602-364-2536, [www.azdhs.gov/als/index.htm](http://www.azdhs.gov/als/index.htm)**

Văn phòng Tucson: 400 W. Congress, Suite 100, Tucson, AZ 85701

**520-628-6965, [www.azdhs.gov/als/index.htm](http://www.azdhs.gov/als/index.htm)**

## **Vứt bỏ Thuốc**

Tìm các địa điểm thùng bỏ thuốc để vứt bỏ thuốc theo toa không sử dụng hoặc không mong muốn. Ứng dụng này hiển thị tất cả các địa điểm thùng bỏ thuốc ở Arizona. Ứng dụng cho phép người dùng nhập địa chỉ của họ để nhận chỉ đường đến vị trí gần nhất.

Thông tin chung và công khai: **602-542-1025**

**<https://azdhs.gov/gis/dump-the-drugs-az>**

## **Nhà tạm khẩn cấp**

**2-1-1:** Liên hệ với 211 Arizona để biết các nguồn trợ giúp nhà tạm

**<https://211arizona.org/>**

## **Các nguồn trợ giúp về thực phẩm và quần áo**

**Andre House (Hộp thực phẩm khẩn cấp và các hỗ trợ khác): 602-255-0580**

213 S. 11th Ave., Phoenix, AZ 85007

**Trung tâm Người cao tuổi Chicanos Por La Causa (Bữa ăn nóng, giao tận nhà cho người cao tuổi không thể ra ngoài): 602-272-0054**

1617 N. 45th Ave., Phoenix, AZ 85035

**Ngân hàng Thực phẩm Cultural Cup: 602-266 8370,**

**[www.culturalcup.com](http://www.culturalcup.com)**

Hộp thực phẩm khẩn cấp miễn phí, bữa trưa đóng gói và nhiều hơn nữa.

342 E. Osborn Rd., Phoenix, AZ 85012

**Trung tâm Cộng đồng Giáo hội Ngũ Tuần đầu tiên (Thực phẩm đóng hộp, bữa ăn và hơn thế nữa): 602-276-9075**

2709 E. Marguerite Ave., Phoenix, AZ 85040

**Highways and Hedges Ministries 602-212-0850**

Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều

2515 E. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85016

**Ngân hàng Thực phẩm và Quần áo ICM: 602-254-7450**

Thứ Hai đến Thứ Bảy, 9 giờ sáng đến 11 giờ sáng

501 S. 9th Ave., Phoenix, AZ 85007

**Ngân hàng thực phẩm St. Mary 602-242-3663**

Thu gom và phát thực phẩm trong toàn tiểu bang, cung cấp các hộp thực phẩm khẩn cấp, kho thực phẩm di động, chương trình dinh dưỡng trẻ em và bếp ăn cộng đồng.

2831 N. 31st Ave., Phoenix AZ 85009

**Ngân hàng thực phẩm United: 480-926-4897**

245 S. Nina Dr., Mesa, AZ 85210

**Trung tâm nguồn trợ giúp và ngân hàng thực phẩm Foothills**

6038 E. Hidden Valley Dr., Cave Creek, AZ 85331

Gọi điện để xác định tính đủ điều

kện: **480-488-1145**

**New River (Nhà thờ My Crossroads):**

**623-465-9461**

42425 N. New River Rd., Phoenix, AZ 85086

**Nhà thờ Công giáo St. Lukes: 623-582-0561**

19644 N. 7th Ave., Phoenix, AZ 85027

**Phòng ăn St. Vincent de Paul: 602-266-4673**

**Phòng ăn tối dành cho gia đình ở Phoenix:**

420 W. Watkins Rd., Phoenix, AZ 85003

**Phòng ăn Phoenix:**

1075 W Jackson St., Phoenix, AZ 85210

**Sunnyslope:**

9227 N. 10th Ave., Phoenix, AZ 85021

**Phòng ăn Mesa:**

49 W. Broadway Rd., Mesa, AZ 85210

**Phòng ăn El Mirage:**

14013 N. Verbena St., El Mirage, AZ 85335

**Trợ cấp nhà ở/Nhà ở giá cả phải chăng**

Danh sách này không bao gồm tất cả. Làm việc với người quản lý hồ sơ của quý vị để khám phá các lựa chọn nhà ở dựa vào cộng đồng có thể khác.

**Tìm kiếm nhà ở giá cả phải chăng Arizona -**

**Sở Nhà ở Arizona**

**877-428-8844, <https://housingsearch.az.gov>**

**Tập đoàn Sức khỏe Hành vi Arizona**

**(Chương trình Nhà ở AHCCCS AHP)**

**602-712-9200, [www.azabc.org/ahp](http://www.azabc.org/ahp)**

**Chicanos Por La Causa: 602-257-0700**

**[cplc.org/programs/affordable-housing](http://cplc.org/programs/affordable-housing)**

**[cplc.org/programs/housing-counseling](http://cplc.org/programs/housing-counseling)**

**[cplc.org/programs/rural-housing](http://cplc.org/programs/rural-housing)**

**Cơ quan Nhà ở Thành phố Chandler:**

**480-782-3200**

**[https://www.chandleraz.gov/residents/neighborhood-resources/](https://www.chandleraz.gov/residents/neighborhood-resources/housing-and-redevelopment)**

**[housing-and-redevelopment](https://www.chandleraz.gov/residents/neighborhood-resources/housing-and-redevelopment)**

**Cơ quan Nhà ở Thành phố**

**Glendale: 623-930-2180**

**[www.glendaleaz.com/housing](http://www.glendaleaz.com/housing)**

**Cơ quan Nhà ở Thành phố Mesa: 480-644-3536**

**<https://www.mesaaz.gov/residents/housing>**

**Cơ quan Nhà ở Thành phố Phoenix:**

**602-534-1974**

**<https://www.phoenix.gov/housing>**

**Thành phố Phoenix - Nhà ở cao cấp:**

**602-534-1974**

**<https://www.phoenix.gov/housing/findingrentablerental/seniors>**

**Cơ quan Nhà ở Thành phố Scottsdale:**

**480-312-7717**

**<https://www.scottsdaleaz.gov/human-services>**

**Cơ quan Nhà ở Thành phố Tempe: 480-350-8950**

**<https://www.tempe.gov/government/>**

**dịch vụ con người / dịch vụ nhà ở**

**Cầu nối cộng đồng: 831-688-8840**

**[https://communitybridgesaz.org/](https://communitybridgesaz.org/providers-referrals/housing/)**

**[providers-referrals/housing/](https://communitybridgesaz.org/providers-referrals/housing/)**

**COPA Health: 480-969-3800**

**<https://copahealth.org/>**

Các chương trình của Bộ Phát triển Nhà ở và Đô thị Hoa Kỳ - Arizona  
1-800-955-2232 (TTY 711 or 1-800-877-8339),  
[www.hud.gov/states/arizona](http://www.hud.gov/states/arizona)

Cơ quan Nhà ở Quận Gila: 928-425-7631  
[https://www.gilacountyaz.gov/government/community/housing\\_services/index.php](https://www.gilacountyaz.gov/government/community/housing_services/index.php)

Hom Inc.: 602-265-4640  
<https://www.hominc.com/ahcccs-housing-program/>

Cơ quan Nhà ở Quận Maricopa:  
602-744-4500  
[www.maricopahousing.org](http://www.maricopahousing.org)

Kết nối người Mỹ bản địa: 602-254-3247  
<https://www.nativeconnections.org/>

Cơ quan Nhà ở Quận Pima: 520-724-9999  
<https://www.pima.gov/2030/Housing-Resource-Assistance>

Cơ quan Nhà ở Quận Pinal: 520-866-7201  
<https://www.pinal.gov/584/Housing-Authority>

Sức khỏe kiên cường: 602-995-1767  
<https://www.resilienthealthaz.org>

Cơ quan quản lý nhà ở Tucson: 520-791-4171  
<https://www.tucsonaz.gov/Departments/Housing-and-Community-Development>

### Thông tin cho người chăm sóc

Đường dây trợ giúp người cao tuổi 24 giờ: **602-264-HELP (4357)**

### La Frontera - EMPACT

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cho trẻ em, người lớn và gia đình Các dịch vụ ngoại trú và nội trú cũng có sẵn. Các dịch vụ này bao gồm dịch vụ tư vấn, tâm thần, điều trị sử dụng chất kích thích, trị liệu chấn thương, can thiệp khủng hoảng, dịch vụ hỗ trợ và dịch vụ dành cho người lớn có chỉ định SMI.

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

**Glendale: 480-784-1514 hoặc 480-317-2211**  
4425 W. Olive Rd., Ste., 194, Glendale, AZ 85302

**Maricopa: 480-784-1514 hoặc 520-316-6068**  
21476 N. John Wayne Parkway, Ste. C101, Maricopa, AZ 85139

**Tempe: 480-784-1514 hoặc 480-317-2200**  
618 S. Madison Dr., Tempe, AZ 85281

Nếu quý vị muốn biết thêm về các tài nguyên này, bao gồm tất cả các tùy chọn vị trí khu dân cư trong Khu vực Dịch vụ Địa lý (GSA) có sẵn trong cộng đồng của quý vị, hãy liên hệ với Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

### Chương trình Sức khỏe Bà mẹ và Trẻ em và EPSDT - Tài nguyên thăm khám tại nhà

#### Chương trình Phoenix An toàn Không Chì của Quận Maricopa

Chương trình này cung cấp thăm khám tại nhà cũng như tiếp cận cộng đồng và giáo dục cho những người sống ở thành phố phoenix. Tham gia chương trình hoàn toàn miễn phí, nhưng quý vị phải đáp ứng các yêu cầu. Xem trang web của họ để biết chi tiết về những yêu cầu đó. Khách đến thăm nhà sẽ cung cấp xét nghiệm chì trong máu cho trẻ em dưới 6 tuổi, họ sẽ kiểm tra nhà của quý vị để tìm chì, giáo dục quý vị về ngộ độc chì và giới thiệu quý vị đến các nguồn trợ giúp cộng đồng nếu cần.

**602-525-3162, <https://www.maricopa.gov/1853/Lead-Poisoning-Prevention>**

### **Parents Partners Plus**

Parents Partners Plus là một mạng lưới các chương trình hỗ trợ thăm khám tại nhà. Họ cung cấp hỗ trợ cá nhân hóa liên quan đến các trải nghiệm nuôi dạy con cái hàng ngày và hạnh phúc gia đình. Nếu quý vị có câu hỏi, mối quan tâm hoặc nhu cầu liên quan đến việc cho con bú, vượt qua trầm cảm sau sinh, nuôi con hoặc thích nghi với cuộc sống làm cha mẹ, đại diện của họ có thể kết nối quý vị với các nguồn trợ giúp quan trọng.  
**602-633-0732, <https://parentpartnersplus.com/>**

### **Tổ chức Phát triển Con người Tây Nam - Healthy Families**

Healthy Families là một chương trình thăm khám tại nhà miễn phí, hỗ trợ các gia đình từ khi mang thai đến khi trẻ được 5 tuổi. Mục tiêu của chương trình là giúp bạn trở thành người cha hoặc người mẹ tốt nhất có thể. Nhân viên thăm khám tại nhà đến tận nhà cung cấp hỗ trợ và thông tin để quý vị trở thành cha mẹ tốt nhất cho con mình!

**877-705-KIDS, <https://www.swhd.org/programs/health-and-development/healthy-families/>**

### **Strong Families AZ**

Strong Families AZ là một mạng lưới các chương trình thăm khám tại nhà miễn phí giúp các gia đình nuôi dạy con khỏe mạnh sẵn sàng thành công trong học tập và cuộc sống. Các chương trình tập trung vào phụ nữ mang thai và gia đình có con từ sơ sinh đến 5 tuổi. Dưới đây là một vài chương trình thăm khám tại nhà của họ có sẵn cho quý vị.

**602-345-0471, <https://strongfamiliesaz.com/>**

#### **Arizona Health Start**

Dành cho phụ nữ đang mang thai hoặc có con dưới 2 tuổi. Nếu quý vị đang mang thai hoặc một người mẹ phải đối mặt với những thách thức, điều quan trọng là quý vị phải biết rằng luôn có người sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Arizona Health Start luôn sẵn sàng trợ giúp. Nhân viên thăm khám tại nhà của chúng tôi có thể kết nối quý vị với nhiều tổ chức cộng đồng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, giáo dục, tài nguyên nuôi dạy con cái và hỗ trợ ứng dụng cho các chương trình khác. Họ sẽ tìm hiểu về quý vị và gia đình quý vị để giúp quý vị có được các nguồn trợ giúp quý vị cần. Họ hiểu văn hóa của quý vị bởi vì họ sống trong cộng đồng của quý vị.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/arizona-health-start>**

#### **Tinh thần gia đình**

Dành cho các gia đình người Mỹ bản địa có con dưới 3 tuổi. Chương trình Tinh thần Gia đình là một hình thức can thiệp thăm khám tại nhà phù hợp với văn hóa do các chuyên gia bán chuyên người Mỹ bản địa thực hiện như một chiến lược cốt lõi để hỗ trợ các bậc cha mẹ trẻ bản địa từ khi mang thai đến 3 năm sau sinh. Cha mẹ sẽ được trang bị kiến thức và kỹ năng để giúp con mình trong độ tuổi mẫu giáo phát triển tối ưu ở các lĩnh vực thể chất, nhận thức, cảm xúc xã hội, ngôn ngữ và tự lực.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/family-spirit-home-visiting-program>**

#### **Chương trình gia đình khỏe mạnh của Arizona**

Chương trình gia đình khỏe mạnh của Arizona là một chương trình miễn phí giúp phụ nữ mang thai cũng như các bà mẹ và ông bố trở thành cha mẹ tốt nhất có thể. Chương trình tiếp tục cho đến khi trẻ tròn 2 tuổi. Nhân viên thăm khám tại nhà sẽ tìm hiểu về quý vị và kết nối quý vị với các dịch vụ dựa trên hoàn cảnh cụ thể của quý vị. Bất kỳ ai sắp sinh con đều có thể cảm thấy choáng ngợp. Điều quan trọng là quý vị cần biết rằng việc nhờ giúp đỡ là hoàn toàn bình thường. Để bắt đầu dịch vụ, quý vị có thể liên hệ trực tiếp với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào hoạt động trong khu vực quý vị sinh sống.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/healthy-families-arizona>**

### **Chương trình Chăm sóc Chu sinh Nguy cơ cao/Chăm sóc tích cực Trẻ sơ sinh**

Dành cho các gia đình có trẻ sơ sinh từng được chăm sóc đặc biệt. Chương trình Chăm sóc Chu sinh Nguy cơ cao/Chăm sóc tích cực Trẻ sơ sinh (HRPP/NICP) là một hệ thống dịch vụ toàn diện, toàn tiểu bang nhằm giảm tỷ lệ tử vong ở bà mẹ và trẻ sơ sinh. Chương trình cung cấp một mạng lưới an toàn cho các gia đình Arizona để đảm bảo mức độ chăm sóc sinh nở phù hợp nhất cũng như xác định và hỗ trợ sớm cho nhu cầu phát triển của trẻ.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/high-risk-perinatal-programnewborn-intensive-care-program>**

### **Chương trình Nurse-Family Partnership**

Dành cho các bà mẹ lần đầu mang thai dưới 28 tuần. Trẻ em không đi kèm với một hướng dẫn sử dụng. Việc các bà mẹ mới sinh phải đối mặt với những thách thức và nghi ngờ là điều bình thường. Trong những lúc như thế này, luôn có người sẵn sàng giúp quý vị. Chương trình Nurse-Family Partnership là một chương trình chăm sóc sức khỏe cộng đồng sẽ kết nối quý vị với nhân viên thăm khám tại nhà. Thông qua các buổi thăm khám, quý vị sẽ học được cách chăm sóc tốt nhất cho con mình.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/nurse-family-partnership>**

#### **Chương trình Nurse-Family Partnership/Khu vực Bắc và Tây Phoenix/Quận**

**Maricopa: 602-633-0732**

2850 N. 24th St., Phoenix, AZ 85008

**<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/nurse-family-partnership/>**

#### **Chương trình Nurse-Family Partnership/Khu vực Đông và Nam Phoenix/Quận**

**Maricopa: 602-633-0732**

4041 N. Central Ave., Suite 700, Phoenix, AZ 85012

**<https://www.maricopa.gov/1867/Nurse-Family-Partnership>**

#### **Chương trình Nurse-Family Partnership/Casa de los Niños/Quận Pima: 520-624-5600**

1101 N. 5th Ave., Tucson, AZ 85705

**<https://casadelosninos.org/>**

#### **Chương trình Nurse-Family Partnership/ Quỹ Easter Seals Blake – Các quận Graham, Gila, Pima và Yuma:**

520-247-3275

7750 E. Broadway Blvd., Suite A200, Tucson, AZ 85710

**<https://www.easterseals.com/blakefoundation/>**

#### **Dịch vụ Y tế Cộng đồng Quận Yavapai: 928-583-1000**

1090 Commerce Dr., Prescott, AZ 86305

#### **Dịch vụ Y tế Cộng đồng Quận Yavapai: 928-639-8132**

Verde Valley, AZ 86326

### **Chương trình Parents as Teachers**

Dành cho gia đình đang có con sắp chào đời hoặc có con dưới 5 tuổi. Con của quý vị có tiềm năng vô hạn. Là cha mẹ, quý vị có cơ hội đặc biệt để trở thành giáo viên đầu tiên của con. Hầu hết sự phát triển não bộ xảy ra trong vài năm đầu đời và quý vị có thể tạo ra sự khác biệt. Chương trình Parents as Teachers sẽ chỉ cho quý vị cách thực hiện. Nhân viên thăm khám tại nhà sẽ cung cấp cho quý vị các nguồn trợ giúp phù hợp với giai đoạn phát triển của con. Thông qua Chương trình Parents as Teachers, quý vị sẽ phát triển mối quan hệ bền chặt hơn với con mình và giúp con chuẩn bị tốt cho thành công trong học tập.

**<https://strongfamiliesaz.com/program/parents-as-teachers>**

### **SafeCare**

Dành cho gia đình có trẻ dưới 5 tuổi. Hãy để nhân viên thăm khám tại nhà chuyên nghiệp và được đào tạo chuyên sâu hỗ trợ quý vị và gia đình quý vị trên hành trình thành công. Sử dụng mô hình SafeCare được công nhận trên toàn quốc, quý vị sẽ nhận được buổi thăm khám hàng tuần, tập trung vào ba lĩnh vực chính: tương tác giữa cha mẹ và con cái, sức khỏe và an toàn tại nhà. Quý vị sẽ xây dựng và củng cố các kỹ năng của mình thông qua nhiều buổi tương tác.

<https://strongfamiliesaz.com/program/safecare>

## **Chương trình Sức khỏe Bà mẹ và Trẻ em và EPSDT – các nguồn hỗ trợ bổ sung**

### **Affirm (trước đây là Arizona Family Health Partnership)**

Chương trình này được tài trợ từ liên bang để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của phụ nữ, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và giáo dục cho người dân Arizona bất kể khả năng chi trả của họ. Gọi điện thoại hoặc lên mạng để tìm trung tâm y tế hội đủ tiêu chuẩn ở gần quý vị.

**602-258-5777**, <https://www.affirmaz.org/>

### **Chi hội Arizona – Tổ chức Hỗ trợ Phụ nữ Sau sinh Quốc tế**

Cung cấp hỗ trợ cho các gia đình đang đối mặt với trầm cảm sau sinh, lo âu sau sinh và các rối loạn tâm trạng khác liên quan đến mang thai và sau sinh. Đây là một đường dây nóng tình nguyện, hỗ trợ đồng đẳng. Đường dây này rất hữu ích cho các gia đình đang gặp khó khăn sau sinh.

Gọi điện hoặc nhắn tin 24 giờ một ngày/7 ngày một tuần: **1-833-TLC-MAMA (1-833-852-6262)**

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

### **Đường dây hỗ trợ mang thai và cho con bú của Sở Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS)**

ADHS cung cấp thông tin về các xét nghiệm mang thai và các nhà cung cấp chi phí thấp. Các cuộc gọi sẽ được tiếp nhận bởi Chuyên gia tư vấn cho con bú được Hội đồng Quốc tế chứng nhận (IBCLC) để tìm hiểu về lợi ích của việc cho con bú, chế độ ăn uống của mẹ, nguồn sữa hoặc các mẹ và thủ thuật để nuôi con bằng sữa mẹ thành công cho cả mẹ và bé.

Hoạt động 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần

**1-800-833-4642**, <https://www.azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/>

### **Ngân hàng tã Arizona**

Ngân hàng Tã Arizona cung cấp tã trẻ em, tã người lớn cho người bị tiểu tiện không tự chủ và các sản phẩm vệ sinh kinh nguyệt (hành kinh) cho những người có nhu cầu. Cứ hai gia đình thì có một gia đình gặp khó khăn trong việc mua đủ tã cho con, dẫn đến các vấn đề vệ sinh và rủi ro sức khỏe tiềm ẩn cho trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ. Họ cam kết đảm bảo rằng mọi trẻ em, thanh thiếu niên và người lớn đều được tiếp cận với các sản phẩm khô ráo, sạch để giúp cải thiện sức khỏe, giữ gìn nhân phẩm và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Tucson: **520-325-1400**, Phoenix: **602-715-2629**

<https://diaperbank.org/need-assistance/>

## **Chương trình Can thiệp sớm Arizona (AzEIP)**

Chương trình Can thiệp Sớm Arizona (AzEIP) giúp các gia đình có trẻ em khuyết tật hoặc chậm phát triển từ sơ sinh đến ba tuổi. Họ cung cấp hỗ trợ và có thể phối hợp giúp con quý vị phát huy khả năng học tập tự nhiên. Có thể sử dụng trang web AzEIP để nhận thêm thông tin, tìm hiểu thêm về tài nguyên AzEIP và gửi giới thiệu bằng Cổng thông tin trực tuyến AzEIP. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên Mercy Care từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) và yêu cầu điều phối viên Mercy Care AzEIP.

Thông tin AzEIP: **1-888-592-0140**

Kiểm tra trạng thái giới thiệu AzEIP: **602-532-9960**

**<https://des.az.gov/azeip>**

### **Chương trình Arizona Head Start**

Chương trình Arizona Head Start là một chương trình tuyệt vời giúp trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ ở độ tuổi mẫu giáo sẵn sàng đến trường. Chương trình cung cấp chuẩn bị giáo dục, bữa ăn nhẹ và bữa chính lành mạnh, các dịch vụ để thúc đẩy phúc lợi gia đình và nhiều hỗ trợ khác. Họ cung cấp hai chương trình Head Start tùy thuộc vào độ tuổi của con quý vị. Early Head Start là chương trình dành cho trẻ em dưới 3 tuổi. Head Start là chương trình dành cho trẻ em từ 3 đến 5 tuổi. Chương trình Arizona Head Start cung cấp các dịch vụ này và nhiều dịch vụ khác miễn phí cho quý vị. Để tìm chương trình Early Head Start hoặc Head Start trong khu vực, quý vị có thể truy cập trang web của họ và sử dụng Find Your Head Start Flyer. Quý vị cũng có thể sử dụng các liên hệ được liệt kê bên dưới.

**<http://www.azheadstart.org/headstart.php>**

#### **Các quận Apache, Coconino, Navajo và Yavapai**

**Hội đồng Chính phủ Bắc**

**Arizona (NACOG)**

**928-774-9504, [nacog.org](http://nacog.org)**

#### **Các quận Cochise, Graham, Greenlee, Pima và Santa Cruz**

**Child Parent Centers, Inc. (CPC)**

**520-882-0100, [childparentcenters.org](http://childparentcenters.org)**

#### **Quận Gila hoặc Pinal**

**Pinal-Gila Community Child Services,  
Inc. (PGCCS)**

**1-888-723-7321, [pgccs.org](http://pgccs.org)**

#### **Các quận La Paz, Mohave và Yuma**

**Hội đồng Chính phủ Tây**

**Arizona (WACOG)**

**928-782-1886, [wacog.com](http://wacog.com)**

#### **Quận Maricopa**

**Tổ chức Dịch vụ Cộng đồng Catholic  
Charities – Chương trình Westside Head  
Start: 623-486-9868  
[CatholicCharitiesAz.org](http://CatholicCharitiesAz.org)**

**Chicanos Por La Causa: 602-716-0156  
[cplc.org](http://cplc.org)**

**Tổ chức Child Crisis  
Arizona: 480-304-9501  
[childcrisisaz.org](http://childcrisisaz.org)**

**Sở Dịch vụ Nhân sinh Thành phố Phoenix –  
Chương trình Head Start: 602-262-4040  
[phoenix.gov/administration/  
departments/humanservices/  
programs-services/  
early-education-head-start](http://phoenix.gov/administration/departments/humanservices/programs-services/early-education-head-start)**

**Sở Dịch vụ Nhân sinh Quận Maricopa -  
Chương trình Head Start: 602-372-3700  
[maricopa.gov/5778/  
Apply-to-Head-Start-Programs](http://maricopa.gov/5778/Apply-to-Head-Start-Programs)**

**Tổ chức Phát triển Con người Tây Nam –  
Chương trình Head Start: 602-266-5976  
[swhd.org/programs/head-start/](http://swhd.org/programs/head-start/)**

**Chiến lược đô thị - Học viện Gia đình &  
Trẻ em: 602-353-5313  
[www.urbanstrategies.us/programs/](http://www.urbanstrategies.us/programs/)**

**Học khu Deer Valley - Chương trình Head  
Start: 602-467-6013  
[dvusd.org/headstart](http://dvusd.org/headstart)**

**Học khu Alhambra – Chương trình Head  
Start: 602-246-5155  
[alhambraesd.org](http://alhambraesd.org)**

**Học khu Fowler - Khởi đầu:  
623-474-7260  
[fesd.org/early-childhood-education](http://fesd.org/early-childhood-education)**

**Booker T. Washington Child  
Development Center, Inc.: 602-252-4743  
[btwchild.org](http://btwchild.org)**

**Học khu Tiểu học Washington - Chương  
Trình Head Start Plus: 602-347-4806  
[wedschools.org/Domain/32](http://wedschools.org/Domain/32)**

### **Birth to Five Helpline**

Đây là đường dây hỗ trợ miễn phí dành cho tất cả các gia đình Arizona có con nhỏ và cha mẹ tương lai có câu hỏi hoặc quan tâm về trẻ sơ sinh, trẻ tập đi và trẻ mẫu giáo. Họ làm việc với quý vị để hiểu mối quan tâm cụ thể của quý vị và phù hợp với các giá trị, truyền thống cũng như phong cách nuôi dạy con cái của mỗi gia đình. Hãy gọi để nói chuyện với một chuyên gia về giáo dục mầm non, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Quý vị cũng có thể để lại tin nhắn thoại hoặc gửi câu hỏi trực tuyến bất cứ lúc nào. Quý vị cũng có thể tải ứng dụng Birth to Five Helpline về điện thoại để truy cập thông tin nhanh chóng và dễ dàng.

**1-877-705-KIDS**

**<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/birth-to-five-helpline>**

### **Dịch vụ Phục hồi chức năng Trẻ em (CRS)**

Dịch vụ Phục hồi chức năng Trẻ em (CRS) là một chỉ định (chức danh) được trao cho các thành viên dưới 21 tuổi và có điều kiện y tế đủ điều kiện. Thành viên phải hoàn thành đơn đăng ký CRS để xem họ có đủ điều kiện hay không. Nếu được chấp thuận, Mercy Care sẽ giúp cung cấp sự phối hợp và theo dõi chăm sóc chặt chẽ hơn cho cả dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi để đảm bảo đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Nếu quý vị có thắc mắc về các quyền lợi hoặc dịch vụ CRS của mình, quý vị có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên của Mercy Care: **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các thành viên có chỉ định SMI có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

**[www.azahcccs.gov/AHCCCS/Initiatives/CareCoordination/CRS.html](http://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Initiatives/CareCoordination/CRS.html)**

**[mercycareaz.org/acc-rbha/childrens-rehabilitative-services.html](http://mercycareaz.org/acc-rbha/childrens-rehabilitative-services.html)**

### **First Things First**

Hợp tác với các gia đình và cộng đồng để giúp trẻ nhỏ của tiểu bang chúng ta sẵn sàng thành công khi vào lớp mẫu giáo và những giai đoạn sau đó. Không có cách duy nhất nào là đúng để nuôi dạy một đứa trẻ và đôi khi nuôi dạy một em bé, trẻ tập đi hoặc trẻ mẫu giáo có thể là một thách thức. Quý vị không cần phải hoàn hảo. Để giúp quý vị làm tốt nhất có thể, họ cung cấp các nguồn trợ giúp cho quý vị để hỗ trợ sự phát triển và học tập lành mạnh của con quý vị.

**602-771-5100 hoặc 1-877-803-7234**

**<https://www.firstthingsfirst.org/resources/>**

### **Chương trình Fussy Baby**

Chương trình Fussy Baby là một thành phần của ứng dụng Birth to Five Helpline và cung cấp hỗ trợ cho các bậc cha mẹ lo lắng về tính cách hoặc hành vi của bé trong năm đầu đời. Các bác sĩ lâm sàng sẽ làm việc với quý vị để tìm thêm nhiều cách xoa dịu, chăm sóc và tận hưởng em bé. Họ cũng sẽ đưa ra các cách để giảm căng thẳng đồng thời hỗ trợ quý vị trong vai trò quan trọng là cha mẹ. (Các) buổi thăm bổ sung tại nhà của một gia đình cũng có thể được sắp xếp nếu cần (chỉ áp dụng tại Quận Maricopa).

**1-877-705-KIDS**

**<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/fussy-baby>**

### **Tam cá nguyệt thứ 4 ở Arizona**

Tất cả các gia đình đều được cộng đồng chào đón trong quá trình chuyển tiếp sang làm cha mẹ. Chúng tôi là một tổ chức gồm các gia đình, chuyên gia y tế, nhà giáo dục và doanh nghiệp địa phương, tôn trọng, hỗ trợ và trao quyền cho tất cả các gia đình ở Arizona trong quá trình chuyển tiếp sang làm cha mẹ và những giai đoạn tiếp theo.

**480-269-1639, <https://4thtrimesteraz.org/>**

### **Nhà trẻ Hushabye Nursery**

Nhà trẻ Hushabye Nursery cung cấp một không gian an toàn và hòa nhập, nơi các bà mẹ, thành viên gia đình và em bé- từ khi thụ thai đến thời thơ ấu- có thể nhận được sự chăm sóc tích hợp và hỗ trợ trị liệu mang lại cho mỗi đứa trẻ kết quả cuộc sống tốt nhất có thể. Họ cung cấp một môi trường trị liệu và thân thiện với chăm sóc y tế ngắn hạn cho trẻ sơ sinh mắc Hội chứng kiêng khem sơ sinh (NAS) và gia đình của trẻ. Họ cung cấp hỗ trợ không phán xét, giáo dục, cũng như cung cấp các nhóm hỗ trợ trước và sau sinh, dịch vụ nhà trẻ nội trú và liệu pháp ngoại trú.

Gọi hoặc nhắn tin **480-628-7500, <https://www.hushabyenursery.org>**

### **Jacob's Hope**

Jacob's Hope là một nhà trẻ chăm sóc đặc biệt cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế 24 giờ cho trẻ sơ sinh tiếp xúc với ma túy hoặc rượu và gặp các triệu chứng cai nghiện khi chào đời. Họ cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế ngắn hạn và kịp thời cho trẻ sơ sinh bị phơi nhiễm ma túy trong thai kỳ từ phòng NICU của bệnh viện đến khi về nhà.

**480-398-7373, <https://jacobshopeaz.org>**

### **Văn phòng Sức khỏe Trẻ em: 602-542-1025**

150 N. 18th Ave., Phoenix AZ 85007

### **Tổ chức Postpartum Support International**

Tổ chức Postpartum Support International (PSI) là tổ chức phi lợi nhuận hàng đầu thế giới chuyên giúp đỡ những người bị rối loạn tâm trạng chu sinh. PSI thúc đẩy điều trị, phòng ngừa, giáo dục và nâng cao nhận thức về rối loạn tâm trạng chu sinh (PMD) ảnh hưởng đến các bà mẹ, gia đình và hệ thống hỗ trợ quanh họ. Gọi cho đường dây trợ giúp miễn phí để biết thêm thông tin và các tình nguyện viên sẽ cung cấp thông tin, sự khuyến khích và tên của các nguồn hỗ trợ gần quý vị.

**Đường dây trợ giúp PSI:** 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần gọi hoặc nhắn tin tiếng Anh **1-800-944-4773**, hoặc tiếng Tây Ban Nha **971-203-7773**

Đường dây nóng Sức khỏe Tâm thần Bà mẹ Quốc gia- gọi điện hoặc nhắn tin: **1-833-852-6262** bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha

Đường dây khủng hoảng quốc gia **nhắn tin HOME đến 741741** bất cứ nơi nào ở Hoa Kỳ, bất cứ lúc nào về bất kỳ tình huống khủng hoảng nào.

Đường dây nóng Phòng chống Tự tử Quốc gia: Gọi **988**

**<https://www.postpartum.net/get-help>**

### **Power Me A2Z**

Chương trình này cung cấp vitamin miễn phí cho phụ nữ trẻ. Những vitamin này giúp xương và răng chắc khỏe, tóc bóng mượt, móng tay chắc, hệ miễn dịch khỏe mạnh và ngăn ngừa thiếu máu. Uống vitamin hàng ngày cung cấp đủ mỗi chất dinh dưỡng nếu quý vị không thể hấp thụ đủ từ chế độ ăn hàng ngày. Vitamin tốt cũng rất quan trọng đối với sức khỏe của phụ nữ, giúp giảm nguy cơ mắc bệnh tim, ung thư ruột kết, suy giảm trí nhớ và ngăn ngừa một số dị tật bẩm sinh khi quý vị chuẩn bị có con. Các vitamin này được cung cấp bởi Sở Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS).

**<https://www.azdhs.gov/powermea2z/>**

## **Encircle Families**

Encircle Families là một chương trình giúp cải thiện cuộc sống của trẻ em mắc đủ loại khuyết tật, từ sơ sinh đến 26 tuổi. Họ cung cấp hỗ trợ, đào tạo, thông tin và hỗ trợ cá nhân để các gia đình có thể trở thành những người bảo vệ quyền lợi hiệu quả cho con em mình.

**encirclefamilies.org**

Phoenix – **602-242-4366** hoặc **1-800-237-3007**

Nam Arizona – Tucson **520-441-4007**

Nam Arizona- Yuma **928-444-8803**

## **Chương trình Hỗ trợ Dinh dưỡng Bổ sung (trước đây gọi là Phiếu Thực phẩm)**

Chương trình hỗ trợ thực phẩm này cung cấp cho các hộ gia đình đủ điều kiện các khoản trợ cấp hàng tháng mà họ có thể sử dụng để mua thực phẩm bổ dưỡng. Chương trình hỗ trợ các gia đình đáp ứng nhu cầu cơ bản của họ bằng cách giúp chống lại tình trạng mất an ninh lương thực và giúp mọi người vượt qua các rào cản và hướng tới tự lập.

**1-855-777-8590, <https://des.az.gov/na>**

## **Chương trình vắc xin cho trẻ em (VFC)**

Chương trình vắc-xin cho trẻ em (VFC) là một chương trình do liên bang tài trợ cung cấp vắc-xin miễn phí cho quý vị. Họ cung cấp vắc-xin cho trẻ em từ 18 tuổi trở xuống. Nếu PCP của con quý vị không được đăng ký với chương trình này, quý vị sẽ phải đổi sang một PCP khác đã được đăng ký. Để biết thêm thông tin về chương trình, quý vị có thể truy cập trang web của Sở Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS)- Vắc xin cho Trẻ em (VFC). ADHS cũng cung cấp một khóa học giáo dục về tiêm chủng (vắc-xin) và các tài nguyên trên trang web của họ có thể hữu ích nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào.

**602-364-3642**

**<https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/index.php#program-overview>**

## **WIC (Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ)**

WIC là một chương trình dinh dưỡng tại Arizona cung cấp thực phẩm bổ dưỡng, giáo dục về cho con bú và thông tin. Chương trình hỗ trợ phụ nữ mang thai, đang cho con bú và sau sinh, cũng như trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ dưới năm tuổi.

**1-800-252-5942**

**[www.azdhs.gov/prevention/azwic](http://www.azdhs.gov/prevention/azwic)**

Tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện hay không: **[www.azdhs.gov/prevention/azwic/families/index.php#eligibility](http://www.azdhs.gov/prevention/azwic/families/index.php#eligibility)**

Tìm phòng khám gần quý vị: **<https://clinicsearch.azbnp.gov>**

## **WIC trực tuyến**

Các gia đình hiện có thể tham dự một số buổi hẹn WIC ngay tại nhà. Trong buổi hẹn WIC@Home, quý vị sẽ tham gia cùng các bậc cha mẹ hoặc người chăm sóc khác bằng cách sử dụng trang web trò chuyện video để chia sẻ các mẹo về dinh dưỡng hoặc cho con bú. Tất cả những gì quý vị cần là một chiếc điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính có webcam để tham gia.

**602-506-9333, <https://www.maricopa.gov/1491/Women-Infants-Children-WIC>**

## **Trẻ mắc Bệnh tâm thần gặp khó khăn (MIKID)**

MIKID cung cấp hỗ trợ và trợ giúp cho các gia đình ở Arizona có trẻ em, thiếu niên và thanh niên gặp khó khăn về hành vi. MIKID cung cấp thông tin về các vấn đề trẻ em, khả năng sử dụng internet cho cha mẹ, giới thiệu đến các nguồn lực trợ giúp, nhóm hỗ trợ, người phát ngôn giáo dục, hỗ trợ vào ngày sinh nhật và ngày lễ cho trẻ em sống bên ngoài nhà và các cố vấn tình nguyện giữa cha mẹ với cha mẹ.

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

810 Gemstone #3, Bullhead City, AZ 86442  
**928-704-9111**

925 E. Bilby Rd., Tucson, AZ 85706  
**520-882-0142**

901 E. Cottonwood Lane,  
Casa Grande, AZ 85122  
**520-509-6669**

2891 S. Pacific Ave., Yuma, AZ 85365  
**928-344-1983**

2615 E. Beverly Ave., Kingman, AZ 86409  
**928-753-4354**

365 E. Short Street, Sierra Vista, AZ 85635  
**520-895-3409**

1777 N. Frank Reed Rd., Nogales, AZ 85621  
**520-377-2122**

### **Các dịch vụ của chương trình dành cho người lao động di cư và theo mùa**

#### **Chicanos Por La Causa Early Childhood Development**

5840 E. Calle Santos Bravo, Guadalupe, AZ 85283  
**480-491-2301** hoặc **928-250-6085**, [www.cplc.org](http://www.cplc.org)

#### **Tribal program services**

Gila River Head Start, P.O. Box 97, Sacaton, AZ 85147  
**520-562-3423**, [www.gilariver.org](http://www.gilariver.org)

#### **Salt River Pima-Maricopa Indian Community Early Childhood Education Center**

4826 N Center St., Scottsdale, AZ 85256  
**480-362-2200**, <https://ecec.srpmic-ed.org/>

### **My Family Benefits**

Thông tin về y tế, trợ cấp tiền mặt và trợ giúp về dinh dưỡng  
**1-855-432-7587** hoặc **1-855-heaplus**, [www.azdes.gov/myfamilybenefits](http://www.azdes.gov/myfamilybenefits)

### **NAMI Arizona (Liên minh quốc gia về bệnh tâm thần)**

NAMI Arizona có một đường dây trợ giúp cung cấp thông tin về bệnh tâm thần, giới thiệu đến các dịch vụ tại cộng đồng và điều trị cũng như thông tin về các nhóm tự giúp đỡ ở địa phương dành cho cá nhân nhận nguồn lực hỗ trợ và gia đình trên toàn Arizona. NAMI Arizona cung cấp hỗ trợ về tình cảm, giáo dục và bệnh vực cho những người bị ảnh hưởng bởi bệnh tâm thần ở mọi độ tuổi.

**480-994-4407**  
[www.namiarizona.org](http://www.namiarizona.org)

### **Mạng lưới đường dây nóng quốc gia: 1-800-442-4673**

Đường dây nóng 24 giờ miễn phí cho bất kỳ ai gặp khủng hoảng

### **Đường dây nóng Phòng chống Tự tử và Khủng hoảng Quốc gia**

Cung cấp đường dây nóng 24 giờ miễn phí dành cho bất kỳ ai đang gặp khủng hoảng tự tử hoặc đau khổ về cảm xúc.

Quay số **988** hoặc **1-800-273-8255**, <https://988lifeline.org/about/>

### **Đường dây khủng hoảng dành cho cựu chiến binh quốc gia**

**1-800-273-8255** hoặc gọi **988**, nhấn phím **1**  
Hoặc **Nhắn tin 838255**, [www.veteranscrisisline.net](http://www.veteranscrisisline.net)

### **Dinh dưỡng, hoạt động thể chất và béo phì (NUPAO)**

NUPAO cung cấp các nguồn trợ giúp bổ sung để điều trị béo phì và thông tin dinh dưỡng.

**[www.azdhs.gov/phs/bnp/nupao](http://www.azdhs.gov/phs/bnp/nupao)**

Mạng lưới dinh dưỡng Arizona: **<https://www.azhealthzone.org/resources/>**

### **Đường dây giới thiệu và hỗ trợ opioid**

Các chuyên gia y tế địa phương cung cấp cho bệnh nhân, nhà cung cấp và thành viên gia đình thông tin, tài nguyên và giới thiệu opioid 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Dịch vụ dịch thuật có sẵn.

**1-888-688-4222, <https://www.azdhs.gov/oarline>**

### **Kiểm soát chất độc**

Gọi 911 ngay lập tức nếu người đó ngã quỵ, co giật, khó thở hoặc không thể tỉnh dậy.

Để được chuyên gia tư vấn ngay lập tức, miễn phí và bảo mật.

Hãy gọi 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần: **1-800-222-1222**

Hãy tìm trợ giúp trực tuyến nếu quý vị uống quá nhiều thuốc, nuốt hoặc hít phải thứ gì đó có thể gây độc, bị văng hóa chất vào mắt hoặc da, cần trợ giúp xác định thuốc hoặc thông tin về thuốc.

**<https://triage.webpoisoncontrol.org/#/exclusions>**

**<https://www.poison.org/>**

### **Lead Safe Phoenix: 602-525-3162**

4041 N. Central Ave. St., #700, Phoenix, AZ 85012

### **Reach Family Services/Alcanza Servicios de Familia**

Reach Family Services là một tổ chức phi lợi nhuận do gia đình quản lý ở miền nam Phoenix, cung cấp các dịch vụ song ngữ bằng cả tiếng Tây Ban Nha và tiếng Anh. Họ hỗ trợ các gia đình đang nuôi dạy trẻ em gặp những thách thức về sức khỏe hành vi và cảm xúc. Quý vị có thể gọi cho họ theo số **602-512-9000** hoặc truy cập trang web của họ tại **<http://www.reachfs.org>** để được giúp đỡ.

### **Trung tâm An sinh Xã hội và Trợ giúp cho Người khuyết tật**

Cung cấp thông tin về các chương trình phúc lợi người khuyết tật liên bang, SSD (khuyết tật an sinh xã hội, bắt buộc theo Tiêu đề II của Đạo luật An sinh Xã hội) và SSI (Thu nhập An sinh Bổ sung, bắt buộc theo Tiêu đề 16. Họ cũng trả lời các câu hỏi về trợ cấp hưu trí An sinh Xã hội và cung cấp các liên kết tài nguyên về Medicare và các chủ đề khác.

**[www.ssdr.com](http://www.ssdr.com)**

### **Đường dây trợ giúp dành cho thanh thiếu niên**

Tư vấn tương trợ- đường dây trợ giúp ngăn tự tử từ 3-9 giờ tối hàng ngày. Huấn luyện giúp phát triển kỹ năng sống dành cho thanh thiếu niên muốn trở thành những tư vấn viên tương trợ. Cung cấp tài liệu về nhận thức, giáo dục, ngăn chặn và cơ hội đào tạo.

Gọi hoặc nhắn tin **602-248-8336 (TEEN)** hoặc **1-800-248-8336 (TEEN)**, **[www.teenlifeline.org](http://www.teenlifeline.org)**

### **Đường dây nóng Hỗ trợ Người Chuyển giới**

Đường dây nóng hỗ trợ khủng hoảng ngang hàng trong đó tất cả các nhân viên trực đều là người chuyển giới.

**1-877-565-8860, [www.translifeline.org](http://www.translifeline.org)**

### **Đường dây hỗ trợ cựu chiến binh - Được kết nối**

Nguồn trợ giúp của cựu chiến binh (và dành cho những người hỗ trợ họ).

**1-866-4AZ-VETS hoặc 1-866-429-8387, [www.beconnectedaz.org](http://www.beconnectedaz.org)**

## Phục hồi chức năng nghề nghiệp (VR)

Sở An ninh Kinh tế Arizona cung cấp Phục hồi chức năng nghề nghiệp. Chương trình VR cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau cho người khuyết tật với mục tiêu chuẩn bị, gia nhập hoặc duy trì việc làm.

**1-800-563-1221** hoặc TTY **1-855-475-8194**

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

Chương trình Phục hồi chức năng nghề nghiệp cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ để giúp người khuyết tật đạt được mục tiêu việc làm của họ.

<https://des.az.gov/vr>

---

## Phòng khám chủng ngừa/tiêm chủng miễn phí

---

Đôi khi quý vị có thể không đưa được con mình đến gặp PCP để tiêm chủng. Quý vị có thể đến các phòng khám sau đây để tiêm chủng cho con quý vị.

### QUẬN APACHE

#### North Country HealthCare – Phòng khám Round Valley

928-333-0127, <http://www.northcountryhealthcare.org>

#### North Country HealthCare - Phòng khám Saint John

928-337-3705, <http://www.northcountryhealthcare.org>

#### Phòng khám St. John

928-337-7977, <https://www.co.apache.az.us/health/clinical-services/>

#### Phòng khám Round Valley

928-333-2415, <https://www.co.apache.az.us/health/clinical-services/>

### QUẬN COCHISE

#### Trung tâm Nhi khoa Xuất sắc

520-364-5437, <http://www.cchci.org>

#### Phòng khám nhi khoa Sierra Vista

520-459-0203, <http://www.cchci.org>

### QUẬN COCONINO

#### Phòng khám Sức khỏe và Thể chất

928-679-7222, <http://www.coconino.az.gov/health>

#### Trung tâm y tế Lake Powell

928-645-8123, <http://www.canyonlandshc.org>

#### Trung tâm Sức khỏe & Thể chất Gia đình NACA

928-773-1245, <http://www.nacainc.org>

#### North Country HealthCare - Flagstaff (Đường số 4)

928-522-9400, <http://www.northcountryhealthcare.org>

#### North Country HealthCare – Flagstaff (University Ave)

928-522-1300, <http://www.northcountryhealthcare.org>

#### North Country HealthCare - Grand Canyon

928-638-2551, <http://www.northcountryhealthcare.org>

#### North Country HealthCare – Williams

928-635-4441, <http://www.northcountryhealthcare.org>

### QUẬN GILA

#### Canyonlands Healthcare – Globe

928-402-0491, <http://www.canyonlandshc.org>

#### Bộ phận Dịch vụ Y tế Công cộng Quận Gila - Globe

928-425-3189 x8811, [https://www.gilacountyaz.gov/government/health\\_and\\_emergency\\_services/health\\_services/index.php](https://www.gilacountyaz.gov/government/health_and_emergency_services/health_services/index.php)

#### Sở Y tế Công cộng Quận Gila: 928-474-1210,

[https://www.gilacountyaz.gov/government/health\\_and\\_emergency\\_services/health\\_services/index.php](https://www.gilacountyaz.gov/government/health_and_emergency_services/health_services/index.php)

#### North Country HealthCare - Phòng khám Payson

928-468-8610

<http://www.northcountryhealthcare.org>

## QUẬN GRAHAM

### **Canyonlands Healthcare – Safford**

928-428-1500, <http://www.canyonlandschc.org>

### **Sở Y tế Quận Graham**

#### **Dịch vụ Y tế Công cộng**

928-428-1962, <http://www.graham.az.gov/254/health>

## QUẬN GREENLEE

### **Canyonlands Healthcare – Clifton**

928-865-2500, <http://www.canyonlandschc.org>

### **Canyonlands Healthcare – Duncan**

928-359-1380, <http://www.canyonlandschc.org>

### **Dịch vụ Y tế và Dịch vụ Quận thuộc Chính quyền Quận Greenlee**

928-865-2601, [https://greenlee.az.gov/ova\\_dep/health-and-county-services/](https://greenlee.az.gov/ova_dep/health-and-county-services/)

## QUẬN LA PAZ

### **Sở Y tế Quận La Paz**

928-669-1100, <http://www.lapaz.gov>

## QUẬN MARICOPA

### **Phòng khám chủng ngừa trung tâm y tế khu vực**

480-728-2004, <http://www.dignityhealth.org/arizona/locations/chandlerregional/about-us/immunization-clinics>

### **Phòng khám chủng ngừa Mesa**

602-506-6767, <http://www.maricopa.gov/Facilities/Facility/Details/East-Mesa-Clinic-6>

### **Trung tâm Y tế Cộng đồng NHW**

602-279-5262, <http://nativehealthphoenix.org>

### **Phòng khám chủng ngừa Roosevelt**

602-506-6767, <http://www.maricopa.gov/facilities/facility/details/Central-Roosevelt-Clinic-5>

### **Phòng khám chủng ngừa West Valley**

602-506-6767, <http://www.maricopa.gov/facilities/facility/details/west-clinic-7>

## QUẬN MOHAVE

### **Canyonlands Healthcare – Beaver Dam**

928-347-5971, <http://www.canyonlandschc.org>

### **North Country HealthCare - Thành phố Bullhead**

928-704-1221,  
<http://www.northcountryhealthcare.org>

### **North Country HealthCare – Kingman**

928-753-1177,  
<http://www.northcountryhealthcare.org>

### **North Country HealthCare - Thành phố Lake Havasu**

928-854-1800,  
<http://www.northcountryhealthcare.org>

## QUẬN NAVAJO

### **Canyonlands Healthcare – Chilchinbeto**

928-697-8154, <http://www.canyonlandschc.org>

### **Phòng khám chủng ngừa Holbrook**

928-524-4750, <http://www.navajocountyaz.gov/departments/public-health-services>

### **North Country HealthCare - Phòng khám Holbrook**

928-524-2851,  
<http://www.northcountryhealthcare.org>

### **North Country HealthCare - Phòng khám Show Low**

928-537-4300,  
<http://www.northcountryhealthcare.org>

### **North Country HealthCare – Phòng khám Winslow**

928-289-2000,  
<http://www.northcountryhealthcare.org>

### **Phòng khám chủng ngừa Show Low**

928-532-6050, <http://www.navajocountyaz.gov/Departments/Public-Health-Services>

### **Phòng khám chủng ngừa Taylor/Snowflake**

928-532-6050, <http://www.navajocountyaz.gov/departments/public-health-services>

## QUẬN PIMA

**Trung tâm y tế gia đình Continental**  
520-407-5900, <http://www.uchcaz.org>

**Phòng khám nhi khoa Continental**  
520-407-5900, <http://www.uchcaz.org>

**Trung tâm Sức khỏe Cộng đồng Desert Senita – Ajo**  
520-387-5651, <http://www.desertsenita.org>

**Phòng khám chủng ngừa miễn phí El Rio**  
520-670-3909, <http://www.elrio.org>

**Phòng khám nhi khoa La Canada**  
520-407-5800, <http://www.uchcaz.org>

**Phòng khám Sở Y tế Quận Pima - Tucson East**  
520-724-9650, <http://www.webcms.pima.gov/health>

**Phòng khám Sở Y tế Quận Pima - Tucson North**  
520-724-2880, <http://www.webcms.pima.gov/health>

**Phòng khám Sở Y tế Quận Pima - Tucson Tây Nam**  
520-724-7900, <http://www.webcms.pima.gov/health>

**Chương trình Y tế Di động UA**  
520-771-5570, <http://www.fcm.arizona.edu/outreach/mobile-health-program>

**Trung tâm Y tế Cộng đồng United Phòng khám Arivaca**  
520-407-5500, <http://www.uchcaz.org>

**Trung tâm Y tế Cộng đồng United tại Phòng khám Bệnh viện Green Valley**  
520-407-5400, <http://www.uchcaz.org>

**Trung tâm y tế cộng đồng United tại trường trung học cơ sở Old Vail**  
520-762-5200, <http://www.uchcaz.org>

**Trung tâm Y tế Cộng đồng United tại Sahuarita Heights**  
520-576-5770, <http://www.uchcaz.org>

**Trung tâm Y tế Cộng đồng United tại Phòng khám Three Points**  
520-407-5700, <http://www.uchcaz.org>

## QUẬN PINAL

**Phòng khám Apache Junction**  
866-960-0633, <http://www.pinalcountyz.gov>

**Phòng khám Casa Grande**  
866-960-0633, <http://www.pinalcountyz.gov>

**Trung tâm Y tế Cộng đồng Desert Senita - Thành phố Arizona**  
833-444-5040, <http://www.desertsenita.org>

**Phòng khám Eloy**  
866-960-0633, <http://www.pinalcountyz.gov>

**Phòng khám Kearny**  
866-960-0633, <http://www.pinalcountyz.gov>

**Phòng khám Maricopa**  
866-960-0633, <http://www.pinalcountyz.gov>

## QUẬN SANTA CRUZ

**Trung tâm Y tế Cộng đồng Mariposa - Nogales**  
520-281-1550, <http://www.mariposachc.net>

**Trung tâm Y tế Cộng đồng United Phòng khám Amado**  
520-407-5510, <http://www.uchcaz.org>

## QUẬN YAVAPAI

**North Country HealthCare - Phòng khám Ash Fork**  
928-637-2305,  
<http://www.northcountryhealthcare.org>

**North Country HealthCare – Phòng khám Seligman**  
928-422-4017,  
<http://www.northcountryhealthcare.org>

**Trung tâm Y tế Cộng đồng Dịch vụ Y tế Cộng đồng Quận Yavapai - Cottonwood**  
928-639-8132, <https://www.yavapaiaz.gov/Resident-Services/Health-Services/Community-Health-Center-of-Yavapai>

**Trung tâm Y tế Cộng đồng Dịch vụ Y tế Cộng đồng  
Quận Yavapai - Prescott**

928-583-1000, [https://www.yavapaiaz.gov/  
Resident-Services/Health-Services/  
Community-Health-Center-of-Yavapai](https://www.yavapaiaz.gov/Resident-Services/Health-Services/Community-Health-Center-of-Yavapai)

**Dịch vụ Y tế Cộng đồng Quận Yavapai Trung tâm Y tế  
Cộng đồng - Prescott Valley**

Prescott 928-583-1000, [https://www.yavapaiaz.gov/  
Resident-Services/Health-Services/  
Community-Health-Center-of-Yavapai](https://www.yavapaiaz.gov/Resident-Services/Health-Services/Community-Health-Center-of-Yavapai)  
://www.chcy.info

**QUẬN YUMA**

**Horizon Health and Wellness Primary Care – Yuma**  
833-431-4449, <http://www.hhwaz.org>

**Phòng khám không hẹn trước San Luis - Trung tâm  
San Luis**

928-722-6112, <http://www.slwic.org>

**Phòng khám không hẹn trước San Luis - Trung  
tâm Somerton**

928-236-8001, <http://www.slwic.org>

**Bộ phận Điều dưỡng Y tế Công cộng Quận Yuma**  
928-317-4550, <http://www.yumacountyaz.gov>

---

**Nếu quý vị mất tình trạng hội đủ tiêu chuẩn**

---

Chúng tôi muốn quý vị có thể được chăm sóc sức khỏe ngay cả khi quý vị mất tư cách hội đủ điều kiện AHCCCS. Dưới đây là danh sách các phòng khám cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế miễn phí hoặc lệ phí thấp. Gọi cho các phòng khám để tìm hiểu về các dịch vụ và chi phí. Nếu có gì thắc mắc hoặc cần được giúp đỡ, xin gọi cho Bộ phận Dịch vụ thành viên của Mercy Care.

**CHĂM SÓC SỨC KHỎE CHI PHÍ THẤP/MỨC GIÁ LINH HOẠT**

**QUẬN MARICOPA**

**Circle the City Health Care:** [Circlethecity.org](http://Circlethecity.org)  
3522 N. 3rd Avenue, Phoenix AZ 85013, 602-776-0776

**Adelante Healthcare:** 480-964-2273

**Avondale – Coronado Professional Plaza:**  
13471 W. Cornerstone Blvd., Goodyear, AZ 85395

**Buckeye:** 306 E. Monroe Ave., Buckeye, AZ 85326

**Gila Bend:** 100 N. Gila Blvd., Gila Bend, AZ 85337

**Mesa:** 1705 W. Main St., Mesa, AZ 85201

**West Phoenix:** 9610 N Metro Pkwy W.,  
Phoenix, AZ 85051

**Central Phoenix:** 500 W. Thomas Rd., Ste. 870,  
Phoenix, AZ 85013

**Phoenix:** 7725 N. 43rd Ave., Ste. 510,  
Phoenix, AZ 85051

**Surprise:** 15351 W. Bell Rd., Surprise, AZ 85374

**Wickenburg:** 811 N. Tegner St., Ste. 113,  
Wickenburg, AZ 85390

**HonorHealth Desert Mission Health Center:**  
480-882-4545  
9015 N Third Street, Phoenix, AZ 85020

**Valleywise Health Centers:**  
<https://valleywisehealth.org/>

**Sunnyslope Family Health Center:** 602-344-6300  
934 W. Hatcher Rd., Phoenix, AZ 85021

**Comprehensive Health Center:** 833-855-9973  
2525 Roosevelt St., Phoenix, AZ 85008

**Guadalupe Family Health Center:** 480-344-6000  
5825 E. Calle Guadalupe, Guadalupe, AZ 85283

**South Central Family Health Center:**  
602-344-6400  
33 W. Tamarisk St., Phoenix, AZ 85041

**Mountain Park Health Center – Baseline:**

602-243-7277

635 E. Baseline Rd., Phoenix, AZ 85042

**Maryvale Family Health Center:** 623-344-6900

4011 N. 51st Ave., Phoenix, AZ 85031

**Chandler Family Health Center:** 480-344-6100

811 S. Hamilton St., Chandler, AZ 85225

**El Mirage Family Health Center:** 623-344-6500

12428 W. Thunderbird Rd., El Mirage, AZ 85335

**Avondale Family Health Center:** 623-344-6800

950 E. Van Buren St., Avondale, AZ 85323

**Mesa Family Health Center:** 480-344-6200

59 S. Hibbert, Mesa, AZ 85210

**Seventh Avenue Family Health Center:**

602-344-6600

1205 S. 7th Ave., Phoenix, AZ 85007

**Mind 24 – Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần khẩn cấp 24 giờ cho trẻ em, thanh thiếu niên và người lớn**

mind24-7.com, 1-844-MIND247 hoặc 1-844-646-3247

**Mesa:** 1138 S Higley Rd., Mesa, AZ 85206**Phoenix:** 10046 N. Metro Pkwy. W.

Phoenix, AZ 85051

**Mind 24-7 – Dịch vụ ngoại trú không khẩn cấp:****Mesa:** 1220 S Higley Rd Ste # 201, Mesa AZ 85206**Mountain Park Health Centers:** 602-243-7277,

mountainparkhealth.org

**Tempe Community Health Center:**

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

515 W. Buckeye Rd., Ste. 402, Phoenix, AZ 85003

**Maryvale Family Medical:** 623-207-7642

4700 N. 51 Ave., Ste. 6, Phoenix, AZ 85031

**OSO Medical:** 623-925-2622

13851 W. Lamar Blvd., Ste. C, Goodyear, AZ 85338

**St. Vincent De Paul/Virginia G. Piper Medical & Dental Clinic:** 602-261-6825 hoặc 602-261-6842

420 W. Watkins St., Phoenix, AZ 85003

**QUẬN PIMA****Desert Senita Community Health Center:**

520-387-5651

410 N. Malacate St., Ajo, AZ 85321

**Các Trung tâm Y tế Cộng đồng El Rio****Congress Health Center:** 520-670-3909

839 W. Congress St., Tucson, AZ 85745

**El Rio Northwest Health Center:** 520-670-3909

320 W. Prince Rd., Tucson, AZ 85705

**El Rio Southwest Internal Medicine:**

520-670-3909

1500 W. Commerce Ct., Tucson, AZ 85746

**El Rio Health – Broadway Campus:** 520-309-4200

1 W. Broadway Boulevard Ste #151,

Tucson, AZ 85701

**El Rio Health – El Pueblo Campus:** 520-670-3909

101 W. Irvington Rd., Tucson, AZ 85714

**MHC Healthcare****Freedom Park Health Center:** 520-790-8500

5000 E. 29th St., Tucson, AZ 85711

**Keeling Health Center:** 520-696-6969

435 E. Glenn St., Tucson, AZ 85705

**Ortiz Community Health Center:** 520-682-3777  
12635 W. Rudasill Rd., Tucson, AZ 85743

**Flowing Wells Family Health Center:**  
520-887-0800  
1323 W. Prince Rd., Tucson, AZ 85705

**East Side Health Center:** 520-574-1551  
8181 E. Irvington Rd., Tucson, AZ 85709

## QUẬN COCHISE

**Chiricahua Community Health Center – Bisbee:**  
520-432-3309  
108 Arizona St., Bisbee, AZ 85603

**Chiricahua Community Health Center – Douglas:**  
520-364-3285  
1100 F Ave., Douglas, AZ 85607

**Chiricahua Community Health Center – Elfrida:**  
520-642-2222  
10566 N. Hwy 191, Elfrida, AZ 85610

**Copper Queen Medical Associates RHC – Douglas:**  
520-364-7659  
100 E. 5th St., Douglas, AZ 85607

**Copper Queen Community Hospital – Bisbee:** 520-432-5383  
101 Cole Ave., Bisbee, AZ 85603

## QUẬN GRAHAM

**Canyonlands Community Health Care – Safford:**  
928-428-1500  
2016 W. 16th St., Safford, AZ 85546

## QUẬN GREENLEE

**Canyonlands Community Health Care – Duncan:**  
928-359-1380  
227 Main St., Duncan, AZ 85534

---

## Dịch vụ nha khoa phí thấp

---

### QUẬN MARICOPA

**AT Still – AZ School of Dentistry & Oral Health**  
5855 E. Still Circle, Mesa, AZ 85206  
480-248-8100- Nha khoa Chăm sóc Tổng quát  
480-248-8107- Phòng khám Chăm sóc Nâng cao và  
Phòng khám Chỉnh nha

**Mountain Park – Christown YMCA:** 602-243-7277  
Chăm sóc Nha khoa Nhi khoa, 5517 N. 17th Ave,  
Phoenix

**Midwestern University Dental Institute:**  
623-537-6000  
Răng giả, chăm sóc nha khoa tổng quát và nhi  
khoa, phẫu thuật răng miệng, chỉnh nha cho thanh  
thiếu niên  
5855 W. Utopia Rd., Glendale, AZ 85308

**Parson's Center for Pediatric Dentistry:** 602-353-5435  
3140 W. Buckeye Rd, Phoenix, AZ 85009

**Phoenix College:** 602-285-7323  
Lấy cao răng, fluoride và trám răng  
3144 North 7th Ave, Phoenix, AZ 85013

**Rio Salado Community College – General Dental Care:**  
480-377-4100  
2250 W. 14th St., Tempe, AZ 85281

**Trung tâm Nha khoa New Horizon - Có cung cấp răng  
giả và cấy ghép implant:** 480-530-7626  
1030 N Colorado St., Suite 102, Gilbert, AZ 85233

**Các nha sĩ của Quỹ PDS cho các nhu cầu đặc biệt:**  
602-844-9472  
Phục vụ các cá nhân có nhu cầu đặc biệt  
4550 E. Bell Rd. # 106, Phoenix, AZ 85032

**Brighter Way Dental Center:** 602-362-0744  
Cung cấp răng giả và cấy ghép implant cho người lớn  
1300 W. Harrison St., Phoenix, AZ 85007  
(Mã cổng 0212 nhấn phím theo biển hướng dẫn)

**Adelante Healthcare** - Nha khoa tổng quát:  
480-964-2273, [adelantehealthcare.com/services/dental](http://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

### **Boys and Girls Clubs of Metro Phoenix Children's**

**Dental Clinic** (Dành cho trẻ từ 5-18 tuổi)

1601 W. Sherman St., Phoenix, AZ 85007  
602-271-9961, [bgcaz.org/parsons-dental-clinic/#locations](http://bgcaz.org/parsons-dental-clinic/#locations)

### **Gila River Health Care (3 địa điểm)**

khám trẻ em, người lớn, điều trị nội nha, chỉnh nha khi cần thiết về mặt y tế.

**Hu Hu Kam Memorial Hospital:**

520-562-3321 Máy lẻ 1209

483 W. Seed Farm Rd., Sacaton, AZ 85147

**Komatke Health Center:** 520-550-6015

17487 S. Health Care Dr., Laveen Village, AZ 85339

**Hau'pal Health Center:** 520-796-2682

3042 W. Queen Creek Rd., Chandler, AZ 85248

**Mountain Park Dental Clinic** (4 địa điểm):

602-243-7277 (đặt lịch tất cả các địa điểm)  
[mountainparkhealth.org](http://mountainparkhealth.org)

1300 N. 48th St., Phoenix, AZ 85008 (chỉ dành cho  
nhi khoa)

5517 N. 17th Ave., Phoenix, AZ 85015 (chỉ dành  
cho nhi khoa)

635 E. Baseline Rd., Phoenix, AZ 85042

6601 W. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85033

### **NOAH Health center (3 địa điểm)**

**Cholla Health center:** 480-882-4545

8705 E. McDowell Rd., Scottsdale, AZ 85257

**Desert Mission Health Center:** 480-882-4545  
9015 N. 3rd St., Phoenix, AZ 85020

**Palomino Health Center:** 480-882-4545  
16251 N. Cave Creek Rd., Phoenix, AZ 85032

### **Native Health Central**

4041 N. Central Ave., Building C, Phoenix, AZ 85012  
602-279-5262, [NativeHealthPhoenix.com](http://NativeHealthPhoenix.com)

**Phoenix College Clinic** - chỉ vệ sinh răng miệng

1202 W. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85013

602-285-7323, [phoenixcollege.edu/community/community-services/dental-clinic](http://phoenixcollege.edu/community/community-services/dental-clinic)

### **St. Vincent De Paul**

420 W. Watkins St., Phoenix, AZ 85002

602-261-6842, [stvincentdepaul.net/locations/delta-dental-arizona-oral-health-center](http://stvincentdepaul.net/locations/delta-dental-arizona-oral-health-center)

### **Valleywise Health (5 địa điểm)**

[valleywisehealth.org/services/dental](http://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

## **QUẬN PIMA**

**El Rio:** 520-670-3909, [elrio.org](http://elrio.org)

**El Rio Dental Congress:**

839 W. Congress St., Tucson, AZ 85745

**El Rio Northwest Dental Center:**

340 W. Prince Rd., Tucson, AZ 85705

**El Rio Southwest Dental Center:**

1530 W. Commerce Ct., Tucson, AZ 85746

**MHC Healthcare (3 địa điểm):**

[mhchealthcare.org/service/dental-care](http://mhchealthcare.org/service/dental-care)

**Clinica Del Alma Health Center:** 520-616-6760

3690 S. Park Ave. Suite 805, Tucson, AZ 85713

**Ina Health Center:** 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

**Pima Community College – Dental Hygiene Clinic****West Campus:** 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](http://pima.edu/student-resources/support-services/health-wellness-safety/dental-hygiene-clinic/index.html)

**Desert Senita Health Center:** 520-387-5651,

tùy chọn 3, [desertsenita.org/dental](http://desertsenita.org/dental)

410 Malacate St., Ajo, AZ 85321

**United Community Health Center (2 địa điểm):**

520-407-5617, [uchcdental@uchcaz.org](mailto:uchcdental@uchcaz.org)

**Green Valley Location:** 1260 S. Campbell Rd.

Bldg. #1, Green Valley, AZ 85614

**Sahuarita Location:** 18841 S. La Canada Dr.,

Sahuarita, AZ 85629

**QUẬN COCHISE****Chiricahua Community Centers INC.**

(3 địa điểm, 1 đơn vị di động)

**Cliff Whetten Clinic:** 520-642-2222

10566 N. Hwy 191, Elfrida, AZ 85610

**Ginger Ryan Clinic:** 520-364-3285

1100 F Ave., Douglas, AZ 85607

**Phòng khám Y tế/Nha khoa Di động - Ngày**

**Thứ Sáu thứ 3 hàng tháng** (Phục vụ tất cả Quận Cochise):

520-642-2222

**Sierra Vista Family Dental Center – Mở cửa Thứ**

**Bảy:** 520-459-3011

115 Calle Portal, Sierra Vista, AZ 85635

**QUẬN COCONINO****Canyonlands Healthcare – Page/Lake Powell:**

928-645-8123

**QUẬN MOHAVE****Canyonlands Healthcare – Beaver Dam:**

928-347-5971

**QUẬN GRAHAM****Canyonlands Healthcare - Safford:**

928-428-1500, [canyonlandschc.org/dental](http://canyonlandschc.org/dental)

**QUẬN YUMA**

**Sunset Health** - chăm sóc nha khoa tổng quát, răng giả toàn hàm và một phần

928-819-8999, [mysunsethealth.org/general-dentistry](http://mysunsethealth.org/general-dentistry)

**Nha khoa North Yuma:** 928-539-3140

675 S. Avenue B, Yuma, AZ 85364

**Nha khoa San Luis:** 928-627-8584

801 N. 2nd Avenue, San Luis, AZ 85349

**Nha khoa Somerton:** 928-627-2051

115 N. Somerton Avenue, Somerton, AZ 85350

**Nha khoa Wellton - Thứ Tư hàng tuần:**

928-785-3256

10425 William Street, Wellton, AZ 85356

**QUẬN SANTA CRUZ****Trung tâm Y tế Cộng đồng Mariposa:** 520-281-1550

1103 Circulo Mercado, Rio Rico, Arizona 85648

**Sun Life Health:**

[www.sunlifehealth.org/dentistryandortho](http://www.sunlifehealth.org/dentistryandortho)

**Casa Grande – Nha khoa Gia đình:** 520-381-0381  
865 N. Arizola Rd., Casa Grande, AZ 85122

---

**Bảo vệ và bệnh vực quyền lợi**

---

Có những nhóm quý vị có thể liên lạc để biện hộ cho quý vị. Bảo vệ quyền lợi y tế liên quan đến dịch vụ trực tiếp cho quý vị và gia đình của quý vị, có thể giúp khuyến khích giữ gìn sức khỏe và sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Người bảo vệ và bệnh vực quyền lợi là bất cứ ai hỗ trợ và bảo vệ các quyền của quý vị.

Nhiều nguồn bảo vệ và bệnh vực quyền lợi được trình bày dưới đây.

**Văn phòng Tổng chương lý Arizona:** 602-542-5763, [www.azag.gov](http://www.azag.gov)  
1275 W. Washington St., Phoenix, AZ 85007

**Văn phòng Tổng Chương lý Arizona – Tucson:** 520-628-6504  
400 W. Congress, Ste. 315, Tucson, AZ 85701

**Văn phòng Tổng chương lý Arizona - bên ngoài Phoenix và Tucson:** 1-800-352-8431

**Arizona Center for Disability Law (Trung tâm tư vấn luật cho người khuyết tật Arizona) - Sức khỏe tâm thần:**  
Trung tâm tư vấn luật cho người khuyết tật Arizona là Hệ thống Bệnh vực và Bảo vệ được liên bang chỉ định cho Tiểu bang Arizona. Hệ thống Bệnh vực và Bảo vệ trên khắp Hoa Kỳ đảm bảo quyền con người và quyền công dân của người khuyết tật được bảo vệ. Hệ thống Bệnh vực và Bảo vệ có thể theo đuổi các biện pháp pháp lý và hành chính thay mặt cho người khuyết tật để thực thi các quyền hiến định và luật định của họ.  
[azdisabilitylaw.org](http://azdisabilitylaw.org)

**Trung tâm tư vấn luật cho người khuyết tật Arizona - Maricopa:** 602-274-6287 hoặc 1-800-927-2260  
5025 E. Washington, Ste. 202, Phoenix, AZ 85034

**Trung tâm Luật Người khuyết tật Arizona - Pima:** 520-327-9547 hoặc 1-800-922-1447  
177 N. Church Ave, Ste. 800, Tucson, AZ 85701

**Arizona Coalition Against Sexual and Domestic Violence (Liên minh Phòng chống Bạo lực Tình dục và Bạo lực Gia đình):** Đường dây nóng và đường dây nóng pháp lý, cung cấp giáo dục và đào tạo, trợ giúp kỹ thuật, vận động chính sách và vận động pháp luật.  
602-279-2900; 1-800-782-6400; TTY 602-279-7270, [acesdv.org](http://acesdv.org)

**Arizona Department of Child Safety, viết tắt là DCS (Sở Bảo vệ An toàn Trẻ em của Arizona):** Sở Bảo vệ An toàn Trẻ em Arizona tiếp nhận, sàng lọc và điều tra các cáo buộc lạm dụng và bỏ bê trẻ em. Họ đánh giá sự an toàn của trẻ em, xác định nguy cơ nguy hiểm sắp xảy ra đối với trẻ em và đánh giá các điều kiện chứng minh hoặc bác bỏ cáo buộc lạm dụng hoặc bỏ bê cũng như xác định sự cần thiết của việc can thiệp khẩn cấp.

P.O. Box 44240, Phoenix, AZ 85064 4240  
1-888-SOS-CHILD (1-888 767 2445); 602-530 1831 (TTY), [dcs.az.gov](http://dcs.az.gov)

**Bảo vệ quyền lợi sức khỏe hành vi:** Arizona có một số nhóm vận động và nguồn trợ giúp sẵn có để giúp quý vị đáp ứng nhiều nhu cầu sức khỏe hành vi của mình. Điều này gồm có:

- Tổ chức Mental Health America of Arizona 602-576-4828.
- National Domestic Violence Hotline (Đường dây nóng quốc gia về bạo lực gia đình): 1-800-799-7233.
- Arizona Coalition to End Sexual & Domestic Violence (Liên minh Chấm dứt Bạo lực Tình dục và Bạo lực Gia đình) 602-279-2900 hoặc 1-800-782-6400.
- Childhelp National Child Abuse Hotline (Đường dây nóng toàn quốc Childhelp cho tình trạng lạm dụng trẻ em): 1-800-422-4453.

**Caregiver Resource Line (Đường dây trợ giúp dành cho người chăm sóc):** 1-888-737-7494, [azcaregiver.org](http://azcaregiver.org)

**Trung tâm Sống độc lập – Ability 360 - Maricopa:** 602-256-2245

5025 E. Washington, Ste. 200, Phoenix, AZ 85034

**Childhelp National Child Abuse Hotline (Đường dây nóng toàn quốc Childhelp cho tình trạng lạm dụng trẻ em):** 1-800-422-4453

**Sở An ninh Kinh tế - Cục Quản lý Người Cao tuổi và Người Lớn**

1789 W. Jefferson, Site Code 950A, Phoenix, AZ 85007

602-542-4446, [azdes.gov/DAAS](http://azdes.gov/DAAS)

**Trung tâm Độc lập Trực tiếp:** 520-624-6452

1001 N. Alvernon Way, Tucson, AZ 85711

**Quyền lợi Thương tật 101 (DB101):** Quyền lợi Người khuyết tật là một công cụ lập kế hoạch phúc lợi trực tuyến cung cấp các công cụ và thông tin về bảo hiểm y tế, lợi ích và việc làm. 1-866-304-WORK (9675), [az.db101.org](http://az.db101.org)

**Tổ chức Mental Health America of Arizona:** 602-576-4828

**Liên minh Nhận thức về Sức khỏe Tâm thần:** Tại Liên minh Nhận thức về Sức khỏe Tâm thần, mục tiêu của họ là kết nối các bên liên quan trong cộng đồng và các thành viên cộng đồng lại với nhau và nâng cao nhận thức về bệnh tâm thần. Họ thực hiện điều này bằng cách giáo dục, kết nối mọi người với các nguồn trợ giúp và gắn kết cộng đồng.

[mhacarizona.org](http://mhacarizona.org)

**NAMI Arizona (Liên minh quốc gia về bệnh tâm thần):** NAMI Arizona có một đường dây trợ giúp cung cấp thông tin về bệnh tâm thần, giới thiệu đến các dịch vụ tại cộng đồng và điều trị cũng như thông tin về các nhóm tự giúp đỡ ở địa phương dành cho cá nhân nhận nguồn lực hỗ trợ và gia đình trên toàn Arizona. NAMI Arizona cung cấp hỗ trợ về tình cảm, giáo dục và bệnh vực cho những người bị ảnh hưởng bởi bệnh tâm thần ở mọi độ tuổi.

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

- National Alliance on Mental Illness (NAMI) (Liên minh quốc gia về bệnh tâm thần): 602-244-8166
- National Alliance on Mental Illness of Southern Arizona (Liên minh quốc gia về bệnh tâm thần tại Nam Arizona): 520-622-5582
- Đường dây xử lý khủng hoảng AZ: 1-844-534-4673

**National Domestic Violence Hotline (Đường dây nóng quốc gia về bạo lực gia đình):** 1-800-799-7233

**NAZCARE (Phục hồi nâng cao dành cho người tiêu dùng ở Bắc Arizona bằng cách trao quyền):** NAZCARE là cơ quan hướng đến sự bình đẳng sử dụng phương pháp tổng thể để phục hồi và khỏe mạnh bằng cách chú trọng vào tất cả các vấn đề về tinh thần, cơ thể và tư tưởng. NAZCARE cung cấp các dịch vụ về việc Lập kế hoạch sống khỏe mạnh với Huấn luyện viên nhằm hỗ trợ quý vị trên con đường sống khỏe hơn.  
nazcare.org

- Điện thoại: 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).

**Văn phòng Đặc trách Nhân quyền (AHCCCS):** Văn phòng Nhân quyền sẽ giúp quý vị nếu quý vị mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng. Họ có thể giúp quý vị hiểu và thực hiện các quyền của mình. Họ sẽ giúp quý vị bảo vệ quyền lợi của mình và tự biện hộ cho mình: 1-800-421-2124.

**Hội đồng người cao tuổi Pinal-Gila:** 520-836-2758  
8969 W. McCartney Rd., Casa Grande, AZ 85194

**Wellness Connections:** Có trụ sở tại Đông Nam Arizona, Wellness Connections sử dụng mô hình thành viên đồng trang lứa quản lý. Thông qua nhiều chương trình, hoạt động, dịch vụ đào tạo và phục hồi chức năng, Wellness Connections giúp các thành viên của mình có cuộc sống khỏe mạnh và trọn vẹn.  
754-354-8156, recovery.org

---

## **Hỗ trợ đặc biệt cho các thành viên mắc Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng (SMI)**

---

Hỗ trợ Đặc biệt là hỗ trợ do một đại diện được chỉ định cung cấp cho các thành viên không thể giao tiếp, không thể bày tỏ sở thích điều trị và/hoặc tham gia vào việc phát triển kế hoạch dịch vụ, kế hoạch xuất viện hoặc quy trình kháng cáo và khiếu nại về Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng (SMI). Việc không thể tham gia này có thể là do vấn đề nhận thức hoặc trí tuệ, rào cản ngôn ngữ hoặc tình trạng y tế.

### **Đánh giá của thành viên**

Chỉ một cá nhân đủ điều kiện tham gia vào các dịch vụ của thành viên mới có thể bắt đầu đánh giá để được cung cấp hỗ trợ đặc biệt. Một cá nhân đủ điều kiện có thể là một người nào đó từ nhóm lâm sàng của thành viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ nội trú hoặc ngoại trú khác, chương trình sức khỏe hoặc AHCCCS. Các bác sĩ lâm sàng đủ điều kiện thường xuyên đánh giá xem các thành viên có cần trợ giúp đặc biệt hay không dựa trên việc họ có đáp ứng tất cả các tiêu chí sau hay không:

- Thành viên có chỉ định SMI.
- Thành viên không thể truyền đạt sở thích của họ và/hoặc tham gia hiệu quả vào việc phát triển các kế hoạch dịch vụ và xuất viện, quy trình kháng cáo và/hoặc quy trình khiếu nại/điều tra.
- Việc thành viên không có khả năng được mô tả ở trên là do một hoặc nhiều điều kiện cụ thể sau đây:
  - Khả năng nhận thức như ảnh hưởng lâu dài của chấn thương sọ não;
  - Năng lực trí tuệ như chậm phát triển;
  - Rào cản ngôn ngữ mà phiên dịch/phiên dịch viên không thể giải quyết;
  - Tình trạng y tế (bao gồm các triệu chứng tâm thần nghiêm trọng) và/hoặc
  - Tòa án Arizona đã xác định cần phải có Người giám hộ hợp pháp toàn diện và vĩnh viễn cho thành viên

### **Quyết định hỗ trợ đặc biệt**

Khi xác định rằng một thành viên cần hỗ trợ đặc biệt, AHCCCS phải được thông báo trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày đánh giá. Sau khi Văn phòng Nhân quyền AHCCCS (OHR) xem xét thông báo, họ sẽ chỉ định người

giám hộ, thành viên gia đình, bạn bè hoặc Người biện hộ OHR để cung cấp trợ giúp và hỗ trợ cho thành viên. Thành viên sẽ tiếp tục được đánh giá liên tục. Nếu tại bất kỳ thời điểm nào quyết định rằng thành viên không còn đáp ứng các tiêu chí, AHCCCS phải được thông báo trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày đánh giá. Sau khi Văn phòng Nhân quyền AHCCCS (OHR) xem xét thông báo, tình trạng hỗ trợ đặc biệt của thành viên sẽ kết thúc. Các thành viên có thể được đưa vào và loại bỏ khỏi chương trình hỗ trợ đặc biệt thường xuyên tùy theo nhu cầu sức khỏe tâm thần trong suốt thời gian sử dụng dịch vụ.

Hỗ trợ đặc biệt **không phải** là vận động pháp lý và không được cung cấp dựa trên yêu cầu của thành viên. Tuy nhiên, bất cứ lúc nào các thành viên cũng có thể yêu cầu được đánh giá xem họ có cần hỗ trợ đặc biệt hay không dựa trên các tiêu chí trên. Nếu thành viên không đồng ý với quyết định liệu họ có được hỗ trợ đặc biệt hay không, họ có thể kháng cáo quyết định thông qua quy trình kháng cáo SMI của Mercy Care.

### **Quyền của thành viên liên quan đến hỗ trợ đặc biệt**

Tất cả các thành viên được chỉ định SMI đều có một số quyền hợp pháp nhất định về việc điều trị của họ, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc được điều trị theo cách:

- Giữ gìn phẩm giá,
- Bảo vệ quyền riêng tư, và
- Thúc đẩy quyền tự do lựa chọn

Mục đích của người ủng hộ hỗ trợ đặc biệt là đảm bảo rằng các thành viên dễ bị tổn thương được cung cấp cơ hội bình đẳng để thực hiện các quyền này khi họ áp dụng cho các quyết định liên quan đến dịch vụ. Các thành viên nhận hỗ trợ đặc biệt có quyền có người giám hộ hợp pháp hoặc người đại diện được chỉ định của họ có mặt trong bất kỳ cuộc thảo luận nào liên quan đến dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Lập kế hoạch dịch vụ ngoại trú,
- Lập kế hoạch xuất viện nội trú, và
- Bất kỳ và tất cả các quy trình khiếu nại và kháng cáo bao gồm cả việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo

Tất cả các thành viên có chỉ định SMI, bất kể họ có nhận được hỗ trợ đặc biệt hay không, đều có quyền biện hộ và hướng dẫn trong việc điều hướng hệ thống. Nếu một thành viên muốn biện hộ và giáo dục, họ có thể liên lạc với người bảo vệ và bệnh vực quyền lợi trong ngày qua điện thoại theo số 1-800-421-2124.

Để biết thêm thông tin về hỗ trợ đặc biệt cho các thành viên có chỉ định SMI, quý vị có thể truy cập **[azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/ohr.html](http://azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/ohr.html)**.

Nếu quý vị có điều gì thắc mắc, vui lòng liên lạc:

Điều phối viên Hỗ trợ Đặc biệt, Ban Hệ thống Khiếu nại của Mercy Care  
MCGandA@mercycaresaz.org, 602-586-1719 hoặc 1-866-386-5794

**Người bảo vệ và bệnh vực quyền lợi hoặc đại diện được chỉ định của Văn phòng Nhân quyền (OHR):** Bảo vệ quyền của các thành viên có chỉ định SMI trong quá trình Lập kế hoạch Dịch vụ, Lập kế hoạch Xuất viện Điều trị Nội trú, quy trình điều tra hoặc khiếu nại SMI và quy trình kháng cáo SMI. Người biện hộ hoặc đại diện được chỉ định chỉ được chỉ định cho các cá nhân SMI đáp ứng các tiêu chí Hỗ trợ Đặc biệt được liệt kê ở trên. Tuy nhiên, OHR là một nguồn hỗ trợ kỹ thuật cho tất cả các cá nhân SMI. Liên lạc với Văn phòng Nhân quyền AHCCCS theo số **1-800-421-2124** hoặc qua email tại **OHRts@azahcccs.gov**.

---

## Vận động chính sách Chăm sóc và Hỗ trợ Dài hạn Arizona (ALTCS)

---

Các tổ chức sau đây cung cấp các biểu mẫu và thông tin chỉ thị chăm sóc sức khỏe. Cơ quan Khu vực về Người cao tuổi và Trung tâm Người cao tuổi tại địa phương của quý vị cũng có thể có các biểu mẫu và thông tin.

**AARP:** 1-888-687-2277, [states.aarp.org/arizona/](http://states.aarp.org/arizona/)  
601 E. St., N.W., Washington, D.C. 20049

**Văn phòng Tổng chương lý Arizona - Phoenix:**  
602-542-5763 hoặc 1-800-352-8431, [www.azag.gov](http://www.azag.gov)  
1275 W. Washington, Phoenix, AZ 85007

**Văn phòng Tổng Chương lý Arizona – Tucson:**  
520-628-6504  
400 W. Congress, South Bldg., Ste. 315,  
Tucson, AZ 85701

**Văn phòng Tổng chương lý Arizona - bên ngoài  
Phoenix và Tucson:** 1-800-352-8431

**Trung tâm tư vấn luật cho người khuyết tật Arizona -  
Maricopa:** 602-274-6287 hoặc 1-800-927-2260  
5025 E. Washington, Ste. 202, Phoenix, AZ 85034

**Trung tâm tư vấn luật cho người khuyết tật Arizona  
- Pima:**  
520-327-9547 hoặc 1-800-922-1447  
177 N. Church Ave, Ste. 800, Tucson, AZ 85701

**Sở An ninh Kinh tế (DES) - Bộ phận Dịch vụ Người  
cao tuổi và Người lớn**  
1789 W. Jefferson, Site Code 950A, Phoenix, AZ 85007  
602-542-4446, [azdes.gov/DAAS](http://azdes.gov/DAAS)

**Hospice of the Valley:** 602-530-6900, [hov.org](http://hov.org)  
1510 E. Flower St., Phoenix, AZ 85014

Các tổ chức sau đây cung cấp thông tin và trả lời các câu hỏi về chỉ thị chăm sóc sức khỏe và các vấn đề pháp lý liên quan khác.

**Chương trình pháp lý dành cho người cao  
niên tại Arizona (Arizona Senior Citizens Law  
Project):** 602-252-6710  
4146 N. 12th St., Phoenix, AZ 85014

**Dịch vụ pháp lý cộng đồng:** 602-258-3434 hoặc  
1-800-852-9075, [clsaz.org](http://clsaz.org)  
**Phoenix:** 305 S. 2nd Ave., P.O. Box 21538,  
Phoenix, AZ 85036  
**Mesa:** 635 E. Broadway Road, Mesa, AZ 85204

**Thông tin dành cho người chăm sóc:** Đường dây trợ  
giúp người cao tuổi 24 giờ  
602-264-HELP (4357)

### Vận động Dịch vụ và Hỗ trợ Dài hạn (LTSS)

**Trung tâm Sống Độc lập - Ability 360 – Maricopa**  
5025 E. Washington, Ste. 200, Phoenix, AZ 85034  
602-256-2245

**Nhà ở thu nhập thấp:** Trang web này cung cấp cho  
quý vị thông tin về nhà ở thu nhập thấp.  
[lowincomehousing.us](http://lowincomehousing.us)

**Trợ giúp pháp lý Nam Arizona (SALA) - Tòa nhà  
hành chính**  
2343 E. Broadway Blvd., Ste. 200, Tucson, AZ 85719  
520-623-9465 hoặc 1-800-640-9465

**Trợ giúp pháp lý Nam Arizona (SALA)**  
1729 N. Trell Rd., Ste. 101, Casa Grande, AZ 85122  
520-316-8076 hoặc 1-877-718-8086

**Dịch vụ pháp lý Tohono O'odham - Bộ phận của Trợ  
giúp pháp lý Nam Arizona**  
520-623-9465, máy lẻ 4122 hoặc 1-800-248-6789

**Trợ giúp pháp lý White Mountain - Bộ phận của Trợ  
giúp pháp lý Nam Arizona**  
5658 Highway 260, Ste. 15, Lakeside, AZ 85929  
928-537-8383 hoặc 1-800-658-7958

**Tổ chức quốc gia sau đây cũng cung cấp các mẫu hướng dẫn chăm sóc sức khỏe và thông tin. Cơ quan Khu vực về Người cao tuổi địa phương cũng có thể có các mẫu và thông tin.**

#### **THANH TRA VIÊN**

**Cơ quan Khu vực về Người cao tuổi Vùng 1, Quận**

**Maricopa - Chương trình Thanh tra Chăm sóc**

**Dài hạn**

1366 E. Thomas Rd., Ste. 108, Phoenix, AZ 85014

602-264-2255

**Tổ chức sau sẽ cung cấp thông tin và trả lời các câu hỏi về các hướng dẫn chăm sóc sức khỏe và các vấn đề pháp lý liên quan:**

**Chương trình pháp lý dành cho người cao niên**

**tại Arizona (Arizona Senior Citizens Law Project):**

602-252-6710

1818 S. 16th St., Phoenix, AZ 85034

**Dịch vụ pháp lý cộng đồng:** 602-258-3434, clsaz.org

305 S. 2nd Ave., P.O. Box 21538, Phoenix, AZ 85036

---

#### **Nguồn trợ giúp về nạn bạo lực gia đình**

**Arizona Coalition Against Sexual and Domestic Violence (Liên minh Phòng chống Bạo lực Tình dục và Bạo lực Gia đình):** Cung cấp giáo dục và đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật, tư vấn, đường dây nóng tư vấn pháp lý và đường dây nóng pháp lý.

602-279-2900; 1-800-782-6400; TTY 602-279-7270

acesdv.org

**National Domestic Violence Hotline (Đường dây nóng quốc gia về bạo lực gia đình):** Các luật sư trên đường dây nóng luôn sẵn sàng giúp đỡ các nạn nhân và bất kỳ ai gọi đến thay mặt cho nạn nhân để cung cấp giới thiệu, thông tin, lập kế hoạch an toàn và can thiệp khủng hoảng cho các cơ quan ở tất cả 50 tiểu bang. Thông tin được cung cấp bằng cả tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha.

1-800-799-7233; TTY 1-800-787-3224, thehotline.org

**Rape, Abuse and Incest National Network (Hệ thống Trợ giúp Nạn nhân bị Cường hiếp, Ngược đãi và Loạn luân trong Toàn quốc):** Thông tin, giới thiệu và hỗ trợ qua điện thoại hoặc trực tuyến cho nạn nhân bị hãm hiếp hoặc lạm dụng.

1-800-656-4673, rainn.org

**Trung tâm Sojourner Center:** Cung cấp đường dây nóng 24 giờ với thông tin về nơi trú ẩn và lập kế hoạch an toàn, thực phẩm khẩn cấp, nơi ở, quần áo và các dịch vụ hỗ trợ khác cho các gia đình bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình. Trung tâm Sojourner Center cung cấp nhà ở tạm thời cho các gia đình rời khỏi nơi trú ẩn. Đồng thời, cung cấp các dịch vụ bệnh viện, tư vấn pháp lý thường dân và các chương trình giúp củng cố gia đình.

Đường dây nóng 24/24: 602-244-0089; 602-889-1610, 602-244-0997, sojournercenter.org

#### **Dịch vụ Đồng đẳng và Gia đình**

##### **Hỗ trợ gia đình**

**Trẻ mắc Bệnh tâm thần gặp khó khăn (MIKID)** - (Phoenix, Tucson, Yuma, Casa Grande, Kingman, Nogales)  
602-253-1240, mikid.org

**Kết nối Chăm sóc cho các Nhu cầu Đặc biệt** - (Benson, Sierra Vista, Payson, Douglas, Safford và Tucson)  
520-639-9006, ccsneeds.com

**Trung tâm Family Involvement Center (FIC)** - (Phoenix, Prescott, Flagstaff và Tucson):  
602-288-0155, familyinvolvementcenter.org

**Encircle Families (trên toàn tiểu bang):**  
800-237-3007, encirclefamilies.org

**Reach Family Services/Alcanza Servicios de Familia (Phoenix):** 602-512-9000, reachfs.org

## Hỗ trợ từ người đồng cảnh

**Trung tâm Sức khỏe và Phục hồi:**  
602-246-7607, azchr.org

**Hope Lives:** 855-747-6522, hopelivesaz.org

**Hope Inc. (Quận Pinal):**  
520-770-1197, hopearizona.org

**Recovery Empowerment Network (REN):**  
602-248-0368, renaz.org

**Stand Together and Recover (STAR):**  
602-231-0071, thestarcenters.org

**NAZCARE:** 928-442-9205, nazcare.org

---

## Định nghĩa

---

- 1. Kháng cáo:** Kháng cáo- yêu cầu xem xét lại quyết định từ chối hoặc hạn chế dịch vụ.
- 2. Tiền đồng trả:** Số tiền mà thành viên thanh toán trực tiếp cho dịch vụ y tế được được đài thọ vào lúc dịch vụ đó được cung cấp.
- 3. Thiết bị y tế lâu bền:** Thiết bị và vật tư do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đặt hàng vì lý do y tế để sử dụng nhiều lần.
- 4. Tình trạng y tế khẩn cấp:** Bệnh tật, chấn thương, triệu chứng hoặc tình trạng (kể cả đau nặng) mà một người bình thường có thể dự đoán rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức sẽ:
  - Khiến cho tình trạng sức khỏe của người đó gặp nguy hiểm; hoặc
  - Khiến em bé của phụ nữ mang thai vào tình trạng nguy hiểm; hoặc
  - Gây tổn thương nghiêm trọng cho các chức năng cơ thể; hoặc
  - Gây tổn thương nghiêm trọng cho bất kỳ bộ phận cơ thể hoặc cơ quan nào
- 5. Vận chuyển y tế khẩn cấp:** Xem DỊCH VỤ CẤP CỨU BẰNG XE CỨU THƯƠNG  
**Dịch vụ cấp cứu bằng xe cứu thương:** Vận chuyển bằng xe cứu thương cho một tình trạng khẩn cấp.
- 6. Chăm sóc tại phòng cấp cứu:** Chăm sóc quý vị nhận được trong phòng cấp cứu.
- 7. Dịch Vụ Cấp Cứu:** Dịch vụ điều trị tình trạng khẩn cấp.
- 8. Dịch vụ loại trừ:** Xem LOẠI TRỪ  
Các dịch vụ: Loại trừ mà AHCCCS không đài thọ. Ví dụ là các dịch vụ:
  - Trên giới hạn.
  - Thử nghiệm, hoặc
  - Không cần thiết về mặt y tế.

- 9. Khiếu nại:** Phàn nàn mà thành viên gửi tới chương trình sức khỏe. Nó không bao gồm khiếu nại về quyết định từ chối hoặc giới hạn yêu cầu dịch vụ của một chương trình sức khỏe.
- 10. Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng:** Xem PHỤC HỒI CHỨC NĂNG  
**Phục hồi chức năng:** Phục hồi - các dịch vụ giúp một người có được và duy trì các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày.
- 11. Bảo hiểm y tế:** Bảo hiểm chi phí cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- 12. Chăm sóc sức khỏe tại nhà:** Xem DỊCH VỤ  
**Y TẾ TẠI NHÀ Dịch vụ Y tế Gia đình:** Điều dưỡng, chăm sóc sức khỏe tại nhà và các dịch vụ trị liệu; và vật tư, thiết bị và dụng cụ y tế mà một hội viên nhận được tại nhà dựa trên lệnh của bác sĩ.
- 13. Dịch vụ chăm sóc cuối đời:** Dịch vụ hỗ trợ và thoải mái cho một hội viên được bác sĩ coi là ở giai đoạn cuối (sáu tháng hoặc ít hơn) của cuộc sống.
- 14. Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện:** Chăm sóc trong bệnh viện thường không yêu cầu ở lại qua đêm.
- 15. Nhập viện:** Được nhập viện hoặc ở lại bệnh viện.
- 16. Cần thiết về mặt y tế:** Cần thiết về mặt y tế- một dịch vụ được cung cấp bởi một bác sĩ, hoặc chuyên viên y tế có giấy phép giúp đỡ về vấn đề sức khỏe, ngăn chặn bệnh tật, khuyết tật, hoặc kéo dài tuổi thọ.
- 17. Mạng lưới:** Các bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhà cung ứng và bệnh viện có hợp đồng với chương trình sức khỏe để cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho thành viên.
- 18. Nhà cung cấp không tham gia:** Xem NHÀ CUNG CẤP  
**NGOÀI MẠNG LƯỚI Nhà cung cấp ngoài mạng lưới:** Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống - Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc có thỏa thuận với AHCCCS nhưng không có hợp đồng với chương trình sức khỏe của quý vị. Quý vị chịu trách nhiệm trả chi phí chăm sóc cho nhà cung cấp ngoài hệ thống.
- 19. Nhà cung cấp tham gia:** Xem NHÀ CUNG CẤP  
**TRONG MẠNG LƯỚI Nhà cung cấp trong mạng lưới:** Nhà cung cấp trong hệ thống - Nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe có hợp đồng với chương trình sức khỏe của quý vị.
- 20. Dịch vụ bác sĩ:** Dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp bởi một bác sĩ có giấy phép.
- 21. Kế hoạch:** Xem GÓI  
**DỊCH VỤ Gói dịch vụ: Chương trình Dịch vụ** - Bản mô tả các dịch vụ y tế được đài thọ và các hỗ trợ khác có thể bao gồm:
  - Mục tiêu cá nhân;
  - Dịch vụ hỗ trợ gia đình;
  - Điều phối chăm sóc; và
  - Kế hoạch để giúp các hội viên cải thiện tốt hơn chất lượng cuộc sống của họ.
- 22. Ủy quyền trước:** Xem CHẤP THUẬN TRƯỚC  
**Chấp thuận trước:** Chấp thuận từ một chương trình sức khỏe có thể được yêu cầu trước khi quý vị nhận được một dịch vụ. Đây không phải là lời hứa rằng chương trình sức khỏe sẽ chi trả cho chi phí của dịch vụ.

- 23. Phí bảo hiểm:** Số tiền mỗi cá nhân trả cho bảo hiểm sức khỏe hàng tháng. Hội viên có thể có các chi phí chăm sóc khác bao gồm khoản khấu trừ, đồng thanh toán và đồng bảo hiểm.
- 24. Bảo hiểm thuốc theo toa:** Thuốc theo toa và thuốc do chương trình sức khỏe của quý vị thanh toán.
- 25. Thuốc theo toa:** Thuốc do một chuyên gia chăm sóc sức khỏe đặt hàng và được một dược sĩ yêu cầu.
- 26. Bác sĩ chăm sóc chính:** Một bác sĩ chịu trách nhiệm quản lý và điều trị sức khỏe của thành viên.
- 27. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP):** Một người chịu trách nhiệm quản lý chăm sóc sức khỏe của thành viên. Một PCP có thể là:
- Người được cấp phép như là một bác sĩ vi lượng hoặc bệnh lý xương, hoặc
  - Chuyên viên y tế được xác định là phụ tá được cấp phép hoặc
  - Y tá hộ lý đã được chứng nhận.
- 28. Nhà cung cấp:** Cá nhân hoặc tổ chức có hợp đồng với AHCCCS để cung cấp dịch vụ cho các thành viên của AHCCCS.
- 29. Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng:** Xem PHỤC HỒI CHỨC NĂNG  
**Phục hồi chức năng:** Các dịch vụ giúp một người khôi phục và duy trì các kỹ năng và chức năng sinh hoạt hàng ngày đã bị mất hoặc suy giảm.
- 30. Chăm sóc điều dưỡng có chuyên môn: Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn** - Các dịch vụ chuyên môn được cung cấp tại nhà của quý vị hoặc tại nhà dưỡng lão bởi các y tá hoặc chuyên gia trị liệu được cấp phép.
- 31. Chuyên gia:** Bác sĩ chuyên về một lĩnh vực y học cụ thể hoặc tập trung vào một nhóm bệnh nhân.
- 32. Chăm sóc khẩn cấp:** Chăm sóc bệnh tật, thương tích hoặc tình trạng đủ nghiêm trọng để tìm kiếm dịch vụ chăm sóc ngay lập tức, nhưng không đủ nghiêm trọng để yêu cầu chăm sóc phòng cấp cứu.

## Định nghĩa bổ sung

**Giải quyết kháng cáo** - Quyết định bằng văn bản của Mercy Care về kháng cáo.

**Hệ thống hạn chế chi phí chăm sóc sức khỏe Arizona (AHCCCS)** - Chương trình Medicaid của Arizona, được Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid phê duyệt như một Chương trình Thí điểm Miễn trừ Mục 1115 và được mô tả trong A.R.S. Tiêu đề 36, Chương 29

**Cho phép** - Sự chấp thuận từ bác sĩ và/hoặc chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trước khi được nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác bao gồm, nhưng không giới hạn ở, xét nghiệm và chụp X quang, các lần thăm khám với bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bác sĩ khác (xem “Giấy giới thiệu”).

**Cấp cứu** – Cấp cứu là tình huống y tế có thể gây ra các vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe hoặc thậm chí tử vong nếu không được điều trị ngay lập tức.

**Kháng cáo nhanh** – Là kháng cáo trong đó Mercy Care xác định (đối với yêu cầu từ thành viên) hoặc Nhà cung cấp chỉ ra (khi đưa ra yêu cầu cho thành viên hoặc hỗ trợ yêu cầu của thành viên) rằng việc thực hiện quy trình

giải quyết tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe thể chất hoặc tinh thần của thành viên hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa.

**Kế hoạch hóa gia đình** - Cung cấp thông tin chính xác, tư vấn và thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để cho phép thành viên đưa ra quyết định sáng suốt để tự nguyện chọn trì hoãn hoặc tránh thai.

**Hệ thống khiếu nại**- Một hệ thống bao gồm quy trình khiếu nại của thành viên, kháng cáo của thành viên, tranh chấp yêu cầu bồi thường của nhà cung cấp và quyền truy cập vào hệ thống Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

**Người ra quyết định chăm sóc sức khỏe** - Người được ủy quyền đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe cho thành viên.

**Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện** - Bất cứ hình thức chăm sóc y tế hoặc giải phẫu nào được thực hiện tại một bệnh viện mà bác sĩ không nghĩ là quý vị sẽ ở lại bệnh viện qua đêm. Trong một số trường hợp, quý vị có thể ở lại qua đêm trong bệnh viện, nhưng không được nhập viện nội trú (điều này sẽ được coi là dịch vụ ngoại trú).

**Vận chuyển cần thiết về mặt y tế**- Phương tiện vận chuyển sẽ đưa đón quý vị đến các dịch vụ y tế bắt buộc.

**Vật tư y tế** - Các vật tư liên quan đến chăm sóc sức khỏe cần thiết vì lý do y tế, thường không thể tái sử dụng và dùng một lần.

**Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi** – Nếu Mercy Care quyết định rằng dịch vụ được yêu cầu không thể được chấp thuận hoặc nếu một dịch vụ hiện tại bị giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt, một thành viên sẽ nhận được "Thông báo về Quyết định Bất lợi về Quyền lợi" cho họ biết hành động nào đã được thực hiện và lý do; quyền nộp đơn kháng cáo và cách thực hiện; quyền yêu cầu một phiên điều trần công bằng với AHCCCS và cách thực hiện; quyền yêu cầu giải quyết nhanh và cách thực hiện. Thông báo cũng bao gồm quyền yêu cầu duy trì các quyền lợi của họ trong thời gian kháng cáo, cách thực hiện và khi nào họ có thể phải trả chi phí cho các dịch vụ.

**Đơn thuốc**- Đơn lấy thuốc từ bác sĩ của quý vị. Đơn thuốc có thể được gọi qua điện thoại hoặc viết ra giấy.

**Thuốc theo toa**- Thuốc do một chuyên gia chăm sóc sức khỏe yêu cầu và do dược sĩ cung cấp.

### **Gian lận & lạm dụng của nhà cung cấp**

- Giả mạo hồ sơ yêu cầu trả tiền/những trường hợp phát sinh bao gồm các mục sau đây:
  - Chỉnh sửa hồ sơ yêu cầu trả tiền.
  - Đánh sai mã.
  - Tính hóa đơn hai lần.
  - Nộp sai dữ liệu.
- Các hành động tài chính/hành chính mà bao gồm các hạng mục sau đây:
  - Hối lộ.
  - Làm giả giấy tờ chứng nhận.
  - Thực hành ghi danh gian lận.
  - Báo cáo trách nhiệm pháp lý của bên thứ ba (TPL) gian lận.
  - Thực hành đền bù gian lận
- Giả mạo dịch vụ mà bao gồm các hạng mục sau đây:
  - Tính hóa đơn cho các dịch vụ/vật dụng không được cung cấp.
  - Trình bày sai về các dịch vụ/vật dụng.
  - Thay thế dịch vụ.

**Người đủ tiêu chuẩn hưởng Medicare (QMB)** - Thành viên đủ điều kiện tham gia cả AHCCCS và Medicare mà được AHCCCS chi trả phí bảo hiểm, tiền đồng bảo hiểm và tiền khấu trừ Medicare Phần A và Phần B của họ.

**Thỏa thuận sức khỏe hành vi khu vực (RBHA)** - Trung tâm sức khỏe hành vi có hợp đồng với Sở Dịch vụ Y tế Arizona để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi ở một khu vực nhất định của tiểu bang.

**Giấy giới thiệu** - Khi PCP gửi quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa vì một vấn đề cụ thể, thường là vấn đề phức tạp.

**Phòng và ăn ở** - Chi phí mà Mercy Care xác định quý vị phải trả cho thực phẩm và nhà ở khi quý vị sống trong một môi trường dân cư thay thế (ví dụ: cơ sở hỗ trợ sinh hoạt).

**Chương trình Dịch vụ** - Mô tả các dịch vụ y tế được đài thọ và các hỗ trợ khác có thể bao gồm:

- Mục tiêu cá nhân.
- Hỗ trợ ngang hàng và phục hồi.
- Dịch vụ hỗ trợ gia đình.
- Dịch vụ LTC được cho phép.
- Điều phối chăm sóc.
- Kế hoạch để giúp các hội viên cải thiện tốt hơn chất lượng cuộc sống của họ.

**Phần chi trả** - Số tiền mà AHCCCS xác định thành viên phải trả cho chi phí chăm sóc của họ. Phòng và ăn ở là số tiền mà Mercy Care xác định thành viên phải trả cho chi phí sinh hoạt được hỗ trợ.

**Bác sĩ chuyên khoa** - Bác sĩ được đào tạo đặc biệt về một ngành y khoa nào đó liên quan đến các dịch vụ hoặc thủ tục cụ thể, chữa trị cho một nhóm bệnh nhân ở độ tuổi nhất định, hệ thống cơ thể hoặc loại bệnh nhất định.

---

## **Định nghĩa dịch vụ chăm sóc thai sản**

---

- 1. Nữ hộ sinh y tá được chứng nhận (CNM)** - Cá nhân được chứng nhận bởi American College of Nursing Midwives (ACNM) dựa trên kỳ thi chứng chỉ quốc gia và được Hội đồng Điều dưỡng Tiểu bang cấp phép hành nghề tại Arizona. Các CNM tiến hành quản lý độc lập dịch vụ chăm sóc dành cho phụ nữ đang mang thai và trẻ sơ sinh, cung cấp dịch vụ chăm sóc tiền sản, trong khi chuyển dạ, hậu sản, phụ khoa và chăm sóc trẻ sơ sinh trong một hệ thống chăm sóc sức khỏe cung cấp dịch vụ tư vấn y tế, quản lý hợp tác hoặc giới thiệu khi cần.
- 2. Doula được chứng nhận** - Chuyên gia phi y tế được đào tạo có thể cung cấp hỗ trợ liên tục về thể chất, tình cảm và thông tin cho các gia đình trước, trong và sau khi sinh con trong khoảng thời gian một năm sau khi sinh hoặc trong trường hợp mất và có thể đóng vai trò làm cầu nối giữa cha mẹ sinh con và nhân viên dịch vụ y tế và xã hội để cải thiện chất lượng kết quả y tế, xã hội và hành vi. Người đỡ sinh được chứng nhận hành nghề trong phạm vi AAC R9-16-901 đến 909, và phải được bác sĩ hoặc người hành nghề có giấy phép giới thiệu cho thành viên.
- 3. Trung tâm sinh nở độc lập** - Các cơ sở sản khoa ngoại trú, ngoài bệnh viện, được cấp phép bởi Sở Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS) và được chứng nhận bởi Ủy ban Công nhận các Trung tâm Sinh nở Độc lập. Các cơ sở này có nhân viên y tá và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản đã đăng ký để hỗ trợ các dịch vụ chuyển dạ và sinh nở đồng thời được trang bị để xử lý các ca chuyển dạ và sinh thường, ít rủi ro. Các cơ sở này phải được liên kết và nằm gần với một bệnh viện chăm sóc cấp tính để có thể xử lý các biến chứng nếu phát sinh.

- 4. Thai kỳ có nguy cơ cao** - Chỉ tình trạng trong đó người mẹ, thai nhi hoặc trẻ sơ sinh có nguy cơ hoặc được dự đoán là có nguy cơ mắc bệnh hoặc tử vong ngày càng cao trước hoặc sau khi sinh. Nguy cơ cao được xác định bởi các công cụ đánh giá rủi ro y tế được tiêu chuẩn hóa của Đại học Sản phụ khoa Hoa Kỳ (ACOG).
- 5. Nữ hộ sinh được cấp phép** - Cá nhân được Sở Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS) cấp phép để cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản theo quy định trong ASS Tiêu đề 36, Chương 6, Điều 7 và A.A.C. R9-16. (Loại nhà cung cấp này không bao gồm các nữ hộ sinh y tá được chứng nhận được Hội đồng Điều dưỡng cấp phép làm y tá hành nghề hộ sinh hoặc trợ lý bác sĩ được Hội đồng Y khoa Arizona cấp phép).
- 6. Chăm sóc thai sản** – Bất kỳ dịch vụ được đài thọ nào liên quan đến thai kỳ bao gồm, nhưng không giới hạn, tư vấn trước khi thụ thai, xác định thai kỳ, cần thiết về mặt y tế để chăm sóc thai kỳ, điều trị các tình trạng liên quan đến thai kỳ, dịch vụ chuyển dạ và sinh nở, và chăm sóc sau sinh. Bao gồm xác nhận việc có thai, chăm sóc tiền sản, các dịch vụ chăm sóc chuyển dạ/sinh đẻ và chăm sóc hậu sản.
- 7. Điều phối chăm sóc thai sản** – Bao gồm các hoạt động có liên quan đến dịch vụ chăm sóc thai sản sau đây: xác định các nhu cầu y tế hoặc xã hội của hội viên thông qua thẩm định đánh giá rủi ro; phát triển kế hoạch chăm sóc được thiết kế nhằm giải quyết các nhu cầu đó; điều phối việc giới thiệu hội viên đến các nhà cung cấp dịch vụ hoặc bác sĩ và các nguồn trợ giúp cộng đồng thích hợp; theo dõi việc giới thiệu để bảo đảm các dịch vụ được nhận; và sửa đổi kế hoạch chăm sóc khi thích hợp.
- 8. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản**- Sau đây là những loại nhà cung cấp có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản khi nằm trong phạm vi đào tạo và hành nghề của họ:
  - Bác sĩ y khoa hoặc bác sĩ nắn xương được cấp phép tại Arizona, là bác sĩ sản khoa hoặc bác sĩ đa khoa/chuyên khoa y học gia đình
  - Phụ tá bác sĩ
  - Y tá điều dưỡng
  - Người đỡ sinh được chứng nhận
  - Nữ hộ sinh y tá được chứng nhận, và
  - Nữ hộ sinh được cấp phép
- 9. Bác sĩ Sản phụ khoa (OB/GYN)** – Bác sĩ chăm sóc phụ nữ trong thời kỳ mang thai, sinh nở, hậu sản và trong các buổi khám sức khỏe định kỳ dành cho phụ nữ.
- 10. Quản lý chăm sóc sản khoa** – Các nhà quản lý chăm sóc sản khoa kết nối các bà mẹ tương lai với các nguồn trợ giúp cộng đồng thích hợp như chương trình dinh dưỡng Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ (WIC), các lớp học nuôi dạy con cái, cai thuốc lá, quản lý trường hợp mang thai ở tuổi vị thành niên, nhà tạm trú và tư vấn sử dụng chất kích thích. Họ hỗ trợ, khuyến khích giữ đúng các buổi hẹn khám thai và các kế hoạch điều trị y tế được bác sĩ chỉ định.
- 11. Dịch vụ chu sinh** – Dịch vụ y tế để điều trị và quản lý bệnh nhân sản khoa và trẻ sơ sinh (A.A.C. R9-10-201). Điều này bao gồm các dịch vụ trong thời kỳ mang thai, cũng như trong giai đoạn sau sinh.
- 12. Sau sinh** – Đối với những cá nhân được xác định đủ điều kiện hưởng bảo hiểm sau sinh 12 tháng, sau sinh là giai đoạn bắt đầu vào ngày cuối cùng của thai kỳ và kéo dài đến cuối tháng mà giai đoạn 12 tháng sau khi chấm dứt thai kỳ kết thúc. Đối với những cá nhân được xác định đủ điều kiện để được bảo hiểm sau sinh 60 ngày, sau sinh là khoảng thời gian bắt đầu vào ngày cuối cùng của thai kỳ và kéo dài đến cuối tháng mà thời gian 60 ngày sau khi chấm dứt thai kỳ kết thúc. Các chỉ số chất lượng được sử dụng trong cải thiện chất lượng chăm sóc sản khoa có thể sử dụng các tiêu chí khác nhau cho giai đoạn sau sinh.

- 13. Chăm sóc sau sinh** – Chăm sóc sức khỏe được cung cấp trong giai đoạn sau sinh để đánh giá và điều trị sức khỏe thể chất, tâm lý và xã hội của thành viên sau khi mang thai, bất kể thai kỳ kết thúc như thế nào. Các dịch vụ này bao gồm nhưng không giới hạn, quản lý các tình trạng y tế mãn tính (ví dụ: tăng huyết áp, tiểu đường, rối loạn tâm trạng), lập kế hoạch chuyển tiếp sang vai trò làm cha mẹ và chăm sóc sức khỏe phụ nữ hoặc phòng ngừa. Các buổi thăm khám chăm sóc sau sinh là một quá trình liên tục phù hợp với các khuyến nghị từ Đại học Sản phụ khoa Hoa Kỳ (AGOC).
- 14. Chuyên viên hành nghề y tế** – Là những chuyên viên điều dưỡng được chứng nhận về hộ sinh, phụ tá bác sĩ và các chuyên viên điều dưỡng khác. (Các) trợ lý bác sĩ và y tá hành nghề như được quy định trong ASS Tiêu đề 32, Chương 15 và 25, tương ứng.
- 15. Tư vấn tiền thụ thai** – Việc cung cấp hỗ trợ và hướng dẫn nhằm xác định/giảm thiểu rủi ro hành vi và xã hội thông qua các can thiệp phòng ngừa và quản lý. Tư vấn này được cung cấp cho các cá nhân trong độ tuổi sinh sản có thể mang thai, bất kể họ có dự định thụ thai hay không. Tư vấn này tập trung vào việc phát hiện sớm và quản lý các yếu tố nguy cơ trước khi mang thai và bao gồm các nỗ lực ảnh hưởng đến các hành vi có thể ảnh hưởng đến thai nhi trước khi thụ thai. Mục đích của tư vấn trước khi mang thai là để bảo đảm rằng người phụ nữ khỏe mạnh trước khi mang thai. Tư vấn trước khi thụ thai được coi là bao gồm trong chuyển thăm chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ khỏe mạnh và không bao gồm xét nghiệm di truyền.
- 16. Chăm sóc trước sinh** – Việc cung cấp các dịch vụ y tế trong thai kỳ bao gồm ba thành phần chính:
1. Đánh giá rủi ro sớm và liên tục.
  2. Giáo dục sức khỏe và nâng cao nhận thức.
  3. Theo dõi y tế, can thiệp và chăm sóc tiếp theo.



[illegible]



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