

Plan de salud integral del Departamento de
Seguridad Infantil de Mercy Care
(DCS CHP de Mercy Care)

2025-2026

Manual para miembros

Porque nos **importa.**



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

Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care

De lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p. m.

602-212-4983 o 1-833-711-0776 (TTY 711)

En situaciones que ponen en peligro la vida, llame al **911**.

Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis

Llame o envíe un mensaje de texto al **988**

Línea de crisis de salud conductual de Arizona

1-844-534-4673 o 1-844-534-HOPE. O envíe un mensaje de texto con la palabra **HOPE** a **4HOPE (44673)**.

Vaya a **mercycareaz.org** y seleccione "Contact Us" (Contáctenos).

Quejas y apelaciones

Teléfono: **602-586-1719 o 1-866-386-5794**

Fax: **602-351-2300**

Correo electrónico: **MCGandA@mercycareaz.org**

Oficina de Asuntos Familiares y Personales (OIFA)

Correo electrónico: **OIFATeam@mercycareaz.org**



Síguenos en **@mercycareaz**

INFORMACIÓN PARA MIEMBROS

Número de identificación de miembro: _____

Nombre del PCP: _____

Número de teléfono del PCP: _____

Farmacia: _____

Número de teléfono de la farmacia: _____

Dirección de la farmacia: _____

Nombre del dentista: _____

Número de teléfono del dentista: _____

Hogar de salud conductual: _____

Puede ver o descargar este Manual para miembros en **mercycar.es/dcs-materials** o escaneando este código QR.



También puede pedir que le envíen una copia impresa por correo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m., al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY 711)**.

Fecha de revisión del manual: 1 de octubre de 2025.

Los servicios cubiertos se financian bajo contrato con el Sistema de contención de costos de atención médica de Arizona (AHCCCS). El Plan de salud integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (DCS CHP de Mercy Care) sigue las leyes federales y estatales que se aplican en virtud del contrato con el AHCCCS. Esta es información general de salud y no debe reemplazar el consejo o la atención que el niño recibe de su proveedor. Siempre pregúntele al proveedor del niño sobre sus necesidades de atención médica.

El DCS CHP de Mercy Care nunca lo llamará para pedirle su número de seguro social o información de Medicare o el de su hijo. Tampoco lo hará Medicare. Si recibe una llamada de alguien que afirma llamar de parte de Mercy Care o Medicare, no le brinde ninguna información sobre usted o el niño. Cuelgue y llame al Departamento de Servicios para Miembros para informarlo. También puede hacer una denuncia en línea yendo a **mercycar.es/fwa**.

Acaba de dar la bienvenida en su hogar a un niño bajo cuidado adoptivo. ¿Qué sigue?



Comuníquese

Departamento de Servicios para Miembros del Plan de salud integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (DCS CHP)

Nuestros representantes del Departamento de Servicios para Miembros están listos para conectarlo con los servicios y apoyos que necesita. Lo ayudarán a encontrar a la persona adecuada dentro de Mercy Care, ya sea que necesite hablar con un profesional de enfermería, necesite ayuda para resolver un desafío que enfrenta o desee conocer los antecedentes de un proveedor.

Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care, de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY **711**)



Guía de recursos comunitarios

Para obtener información sobre los servicios y apoyos comunitarios que pueden ayudarlo, visite mercyar.es/resources.

Recursos del Departamento de Seguridad Infantil (DCS)

Asistencia para cuidadores familiares o adoptivos del DCS

Un representante del DCS está disponible para responder preguntas, dirigirlo a recursos y ayudarlo a resolver inquietudes sobre la participación del DCS, la crianza familiar, la crianza compartida, la atención médica, la educación, los apoyos legales y más.

Puede llamar a la Línea de asistencia para cuidadores familiares o adoptivos del DCS, de lunes a viernes, de 08:15 a. m. a 04:30 p. m. al **1-877-543-7633, opción 3**. A esta línea a veces se le llama la “Línea de ayuda”. Los cuidadores también pueden dejar un mensaje de voz y alguien se comunicará con ellos dentro de las 24 horas. Los cuidadores también pueden enviar un correo electrónico a FosterAdoption@azdcs.gov.

Preguntas frecuentes sobre cuidadores familiares o adoptivos del DCS

Encuentre respuestas a las preguntas más frecuentes relacionadas con los niños bajo cuidado adoptivo, que incluye salud, finanzas y educación.



mercyar.es/dcs-resources

Guía de “consulta” sobre cuidadores familiares o adoptivos del DCS

Una guía detallada con información y recursos para educar y apoyar a los cuidadores de niños bajo cuidado adoptivo



mercyar.es/dcs-gotoguide



Crisis

Líneas de crisis de salud

Si usted o un niño o joven bajo su cuidado enfrentan una crisis de salud conductual, puede llamar a la Línea Nacional de Crisis o a la Línea de Crisis de Salud Conductual de Arizona. Algunas comunidades tribales también tienen líneas telefónicas de crisis para sus miembros. Llame en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para intervención en crisis, apoyo y remisiones. Cuando llame, un representante de la línea de crisis revisará su situación. Lo ayudará a encontrar la mejor solución posible. No está solo.

Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis

Llame o envíe un mensaje de texto al **988**

Línea de crisis de salud conductual de Arizona

1-844-534-4673 o **1-844-534-HOPE**.

O envíe un mensaje de texto con la palabra **HOPE** a **4HOPE (44673)**.

Teléfono o mensaje de texto de Teen Lifeline:
602-248-TEEN (8336)

Comunidad indígena de Gila River y Ak-Chin:
1-800-259-3449

Comunidad indígena de Salt River Pima Maricopa:
1-855-331-6432

Reserva apache de San Carlos y Condado de Yuma:
1-866-495-6735

Nación Yavapai de Fort McDowell: **480-461-8888**

Distrito San Lucy de Nación Tohono O'odham:
480-461-8888

Nación Tohono O'odham: **1-844-423-8759**

Reserva de la tribu Pascua Yaqui: Tucson
520-591-7206;

Guadalupe **480-736-4943**

Reserva de la tribu apache White Mountain:
928-338-4811

Nación Navajo: **928-551-0508**



Notificación de incidentes significativos

Notifique al DCS **dentro de las dos horas** posteriores a que un niño sufra cualquiera de los siguientes eventos: muerte; enfermedad o lesión grave que requiera hospitalización, atención de urgencia o tratamiento en la sala de emergencias; cualquier lesión no accidental o signo de maltrato; ausencia inexplicable; episodio psiquiátrico grave; incendio u otra emergencia que requiera la evacuación del hogar de recursos.

Notifique al DCS **dentro de las 48 horas** de un suceso o evento que pueda afectar el bienestar del niño bajo cuidado adoptivo, tales como: la participación de un niño en la aplicación de la ley; enfermedad grave o muerte que involucre a un miembro del hogar de la familia de cuidado adoptivo.



La administradora

Lista de verificación para cuidadores familiares o adoptivos

☐ Espere una evaluación integrada de respuesta rápida

El niño bajo su cuidado recibirá una evaluación de salud conductual y un examen de salud física **dentro de las 72 horas** posteriores al retiro a través del Proceso de respuesta rápida integrado.

Si no ha recibido una llamada sobre cómo programar una cita dentro de las 24 a 96 horas posteriores a la llegada del niño a su hogar, puede llamar a la Línea directa de cuidado adoptivo de Arizona al **602-633-0763**.

☐ Inscriba al niño en la escuela

Si el niño va a una nueva escuela, inscribalo lo antes posible o dentro de los 5 días.

Las escuelas no pueden retrasar la inscripción debido a la falta de productos, como uniformes, que normalmente se requieren para la inscripción.

☐ Practique su plan de evacuación de emergencia

Dependiendo de la edad del niño bajo su cuidado, deberá practicar su plan de evacuación dentro de las 72 horas.

☐ Cree una lista de contactos, tan pronto como sea posible

- Especialista del DCS y su supervisor del programa del DCS
- Número de la línea directa contra el abuso infantil
- Trabajador de la agencia de licencias y número fuera del horario de atención
- Línea de crisis de salud conductual
- Maestro y director de escuela
- Contacto con los padres
- Médico, dentista, proveedores de salud conductual, farmacia
- Información de la oficina del programa Mujeres, Bebés y Niños (WIC), si corresponde
- Tutor Ad Litem (GAL), abogado y defensor especial designado por el tribunal (CASA)

☐ Programe citas con el médico y el dentista

Si el niño no tiene uno, elija un proveedor de atención primaria (PCP) y un dentista para el niño **dentro de los 30 días**. Puede buscar uno en **mercycares.org/find-a-provider**. Proporcione esa información al DCS CHP de Mercy Care.

Programe una cita con el PCP **dentro de los 30 días**. Programe una cita con el dentista **en un plazo de 30 días**. Los miembros comienzan las consultas dentales a la edad de un año. A los 2 años, los niños deben visitar al dentista cada 6 meses para hacerse exámenes de rutina (o con más frecuencia si es necesario). Los chequeos deben completarse dentro de los 60 días posteriores a la colocación.

Si necesita ayuda para encontrar un PCP o dentista, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY **711**).



ÍNDICE

Bienvenido al Plan de salud integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care	1
Contáctenos	2
Fuera del horario de atención (atención de urgencia)	4
Servicios de telesalud	4
Servicios en casos de crisis de salud conductual	5
Servicios para abordar el trastorno por consumo de sustancias	7
Servicios lingüísticos y culturales	8
Red de proveedores	9
Directorio de proveedores.....	10
Programas de cuidado administrado	11
Tarjeta de identificación de miembro	11
Responsabilidades de los miembros y cuidadores	12
Cambios en la información	13
Cómo cambiar de plan de salud	14
Servicios de emergencia y transporte	14
Servicios de salud cubiertos	15
Información sobre los servicios de empleo.....	18
Servicios de atención para el final de su vida	21
Especialistas y otros proveedores	21
Dispositivos de comunicación aumentativa y alternativa (AAC)	22
Acceder a servicios no cubiertos debido a objeciones de naturaleza moral o religiosa	23
Información para miembros indios estadounidenses.....	23
Proveedores de atención primaria (PCP) y proveedores dentales primarios (PDP).....	23
Cuidado de los niños y detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT)	27
Servicios de salud para mujeres	36
Servicios de maternidad y embarazo	37
Pruebas del virus de inmunodeficiencia humana (VIH)	44
Suministros y servicios de planificación familiar	44
Atención dental	46
Servicios de farmacia	49
Servicios de salud conductual	53
Servicios de rehabilitación para niños (CRS)	62
Consejos para miembros	65
Restricciones de la libertad de elección entre los proveedores	66
Recibir facturas de servicios	66

Miembros con doble elegibilidad: pago de medicamentos..... 67

Autorizaciones previas (PA) 68

Queja de miembros 70

Derechos de los miembros 75

Avisos sobre prácticas de privacidad del plan de salud 79

Planes de incentivo de médicos 80

Fraude, uso indebido y abuso 80

Dejar el tabaco 81

Servicios de teléfonos inteligentes y teléfonos móviles de bajo costo..... 82

Recursos comunitarios 82

Servicios de atención primaria y preventiva de bajo costo y sin costo 95

Servicios dentales de tarifa baja 98

Defensores de los miembros 100

Definiciones 101

Aviso de no discriminación 106

Multi-language Interpreter Services..... 107

Bienvenido al Plan de salud integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care

El Plan de salud integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (DCS CHP de Mercy Care) es un programa de seguro de salud administrado por el Departamento de Seguridad Infantil (DCS) de Arizona. El DCS CHP de Mercy Care es el plan de seguro de salud para los niños y jóvenes de Arizona que se encuentran en cuidado fuera del hogar. Los miembros del DCS CHP de Mercy Care son niños/jóvenes inscritos en el DCS CHP de Mercy Care por su agencia de custodia (la agencia que los colocó en cuidado fuera del hogar).

Las agencias de custodia son las siguientes:

- Departamento de Seguridad Infantil de Arizona (DCS)
- Departamento Correccional Juvenil de Arizona (ADJC)
- Oficina Administrativa del Tribunal/Oficina de Libertad Condicional Juvenil (AOC/JPO)

Cada miembro del DCS CHP de Mercy Care tiene asignado un especialista del DCS o un representante de la agencia de custodia. El especialista o representante de la agencia de custodia lo llamará o lo visitará en persona para hablar sobre las necesidades de atención médica del miembro y los servicios que puede obtener. Le harán preguntas sobre la salud del miembro.

Paquete de inscripción de nuevos miembros y tarjeta de identificación de miembro

Debe recibir un Paquete de inscripción para nuevos miembros del especialista del DCS o del representante de la agencia de custodia. **El Paquete de inscripción de nuevos miembros incluye una carta de bienvenida con la tarjeta de identificación de miembro del DCS CHP de Mercy Care del miembro.** En la carta de bienvenida se le informará sobre el proveedor de atención primaria (PCP) asignado al niño bajo su cuidado. También se le indicará cómo puede obtener una copia de este manual para miembros y boletines informativos para miembros.

Formulario de Aviso al proveedor

El especialista del DCS asignado al niño le dará un formulario de Aviso al proveedor. Debe mostrar este formulario a los proveedores de atención médica y a las farmacias. También puede darles el número de identificación de miembro del DCS CHP de Mercy Care. Use este formulario hasta que el especialista del DCS (representante de la agencia de custodia) del miembro le entregue una tarjeta de identificación permanente. Este formulario funciona junto con la tarjeta de identificación de miembro. El Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care también necesitará una copia del formulario de Aviso al proveedor antes de que puedan divulgarle cualquier información. Para entregar al DCS CHP de Mercy Care una copia del Aviso al proveedor, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). El representante le explicará cómo puede enviarnos una copia.

Si tiene problemas para usar el formulario de Aviso al proveedor en las farmacias, asegúrese de llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). Este formulario debe actualizarse con la información actual. Se debe entregar un formulario actualizado a cada médico y dentista para que tengan la información correcta del especialista del DCS y los permisos de autorización y contacto de cuidadores y padres.

Si no recibió un paquete de inscripción para nuevos miembros o un número de identificación de miembro del DCS CHP de Mercy Care, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). Si necesita un formulario de Aviso al proveedor, comuníquese con su especialista del DCS.

Manual para miembros

Este Manual para miembros del DCS CHP de Mercy Care es para los miembros y sus cuidadores. Debería tomarse el tiempo para leer este manual. Responderá a muchas preguntas que pueda tener. Si tiene algún problema para leer o comprender este manual, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). Podemos ayudarle con la explicación de la información.

Este Manual para miembros se revisa cada año. El manual se puede encontrar en nuestro sitio web en **mercycareaz.org**. También podemos proporcionar la información en formatos alternativos sin costo para usted.

Este manual está disponible para los miembros del DCS CHP de Mercy Care en letra grande. También podemos enviarle una ampliación de la página completa si es necesario.

El manual está disponible en CD o archivo de audio digital (MP3) y está disponible en otros idiomas. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar este manual en estos diferentes formatos. También puede solicitar que se le envíe por correo una copia impresa de este manual sin costo para usted. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-07769** (TTY 711).

Contáctenos

El Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care está disponible para ayudarlo con preguntas, inquietudes o problemas sobre la coordinación de la atención médica del miembro. Está disponible de lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. llamando al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

El Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care puede hacer lo siguiente:

- Responder preguntas sobre los beneficios de atención médica
- Ayudar a resolver un problema o inquietud que pueda tener con un médico o cualquier parte del plan de salud
- Ayudarlo a encontrar un médico para el niño bajo su cuidado
- Ayudarlo a averiguar quién es el dentista del niño o a encontrar un nuevo dentista
- Contarle sobre nuestros médicos, sus antecedentes y centros de atención
- Ayudarlo si recibe una factura médica
- Informarle sobre los recursos comunitarios disponibles para usted y el niño bajo su cuidado
- Ayudarlo si el niño bajo su cuidado habla otro idioma, tiene problemas de la vista o necesita servicios de interpretación o servicios de lenguaje de señas

Cuando nos llame:

Haremos preguntas para verificar su identidad. Haremos esto para proteger la privacidad de los miembros. Esta es la ley estatal y federal.

Debe tener la siguiente información antes de llamar:

- Número de identificación de miembro
- Dirección y número de teléfono del miembro
- Fecha de nacimiento del miembro
- Número de identificación del AHCCCS para miembros (si está disponible)
- Formulario de Aviso al proveedor

Escríbanos a la siguiente dirección:

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

Fax: 844-424-3975

Administración médica

El programa de administración médica del DCS CHP de Mercy Care ayuda a los miembros y proveedores a utilizar los servicios adecuados para garantizar que los miembros se mantengan saludables. La administración médica revisa y coordina la atención de los miembros para que reciban el tratamiento adecuado para mejorar su salud. La administración médica también desarrolla nuevos procesos según sea necesario. Garantizan que los miembros tengan acceso a una atención de alta calidad que sea oportuna, eficaz, eficiente y segura. Llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) y pida hablar con alguien de administración médica.

Quejas y apelaciones

Si no está de acuerdo con una decisión en la carta del Aviso de determinación adversa de beneficios, tiene derecho a solicitar una apelación. También puede presentar una queja y apelar si tiene una inquietud relacionada con la atención, un centro, un médico o si cree que el personal del consultorio no lo trató con respeto. El equipo de Quejas y apelaciones puede ayudarlo. Para obtener más información, consulte la sección *Queja de miembros* en este manual.

602-586-1719 o 1-866-386-5794

Fax: **602-351-2300**

Correo electrónico: **MercyCareGandA@mercycazeaz.org**

Oficina de Asuntos Familiares y Personales (OIFA)

La Oficina de Asuntos Familiares y Personales (OIFA) ayuda a que los miembros y sus familias tengan voz en los cambios del programa y puedan tomar decisiones sobre su atención médica. La OIFA ofrece apoyo, defensa, educación y compromiso con los miembros. La OIFA ayuda a encontrar recursos a través de socios comunitarios que apoyan la recuperación y la resiliencia.

Mercy Care OIFA- Mercy Care Committees
4750 S. 44th Place, Ste. 150, Phoenix, AZ 85040
Teléfono: **480-445-8999**

OIFATeam@mercycazeaz.org

Línea de enfermería

Nuestra línea de enfermería está disponible durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder preguntas médicas generales. Llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) y seleccione la opción para la línea de enfermería.

Línea directa contra el abuso infantil

1-888-SOS-CHILD (o 1-888-767-2445). Disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Línea directa de cuidado adoptivo

Si un proveedor de salud conductual no lo ha llamado para programar una cita para coordinar un servicio de respuesta rápida integrado dentro de las 24 horas posteriores a que el miembro ingrese al cuidado fuera del hogar, llame a la Línea de cuidado adoptivo de Solari al **602-633-0763**.

Intermediario de Servicios para Niños del DCS CHP de Mercy Care

Si tiene problemas o inquietudes con respecto al acceso a los servicios de salud conductual, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) y pregunte por el intermediario de Servicios para Niños. También puede enviar un correo electrónico a **DCS@mercycareaz.org** o llamar directamente al intermediario de Servicios para Niños al **480-751-8471** y su llamada se devolverá dentro de un día hábil.

Fuera del horario de atención (atención de urgencia)

La atención fuera del horario de atención también se denomina atención de urgencia. Si el miembro necesita atención de inmediato, pero no está en peligro de sufrir daños duraderos o perder la vida, puede visitar un centro de atención de urgencia. Hay algunas lesiones y enfermedades que pueden no ser una emergencia, pero pueden convertirse en una emergencia si no se tratan dentro de las 24 horas.

Algunos ejemplos de asuntos no urgentes son los siguientes:

- Quemaduras o cortes leves
- Dolores de oído
- Tos
- Esguinces/torceduras musculares

Si no sabe si necesita visitar un centro de atención de urgencia, llame al proveedor de atención médica del miembro, incluso por la noche y los fines de semana. El médico/la clínica puede atender llamadas y responder preguntas incluso por la noche para guiarlo sobre el mejor tratamiento para su hijo. **Si se trata de una emergencia que pone en peligro la vida, llame al 911.** No necesita obtener autorización previa para llamar al 911. Siempre informe al proveedor de atención médica sobre cualquier consulta a un centro de atención de urgencia u hospital. Notifique al DCS dentro de las dos horas posteriores a que un niño sufra cualquier enfermedad o lesión grave que requiera hospitalización, atención de urgencia o tratamiento en la sala de emergencias.

Puede encontrar el centro de atención de urgencia más cercano consultando el Directorio de proveedores en el sitio web del DCS CHP de Mercy Care en **mercycareaz.org** o llame al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) para obtener ayuda.

Servicios de telesalud

A través de un video seguro en su teléfono o computadora, puede reunirse con un médico para recibir tratamiento de afecciones de salud comunes. Puede consultar a un médico mediante telesalud para problemas como un resfriado, gripe, alergias, problemas de sinusitis y más. Puede llamar al proveedor de atención primaria (PCP) del niño para solicitar una consulta mediante telesalud. Si el PCP del niño no ofrece servicios de telesalud, puede encontrar un proveedor de telesalud en **mercycareaz.org** bajo “Find a Provider or Pharmacy” (Encontrar un proveedor o farmacia).

Servicios en casos de crisis de salud conductual

Los servicios de crisis y el apoyo están disponibles para todos los miembros del DCS CHP de Mercy Care. Los apoyos en caso de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Qué es una crisis de salud conductual?

Una crisis puede ser cualquier situación en la que alguien experimenta pensamientos, sentimientos o circunstancias con las que ya no puede lidiar. Cada persona puede experimentar una crisis de manera distinta. Puede incluir pensamientos suicidas, consumo de sustancias, ansiedad, psicosis o problemas sociales. Es necesario prestar atención rápida a una crisis, ya que no hacerlo podría poner en peligro a la persona que la experimenta o a quienes la rodean. Para obtener más información, el AHCCCS proporciona el siguiente documento con preguntas frecuentes sobre crisis:

<https://azahcccs.gov/BehavioralHealth/Downloads/FrequentQuestionsAboutCrisisServices.pdf>
o **mercyar.es/crisis-faqs**.

¿Cómo pueden ayudar los servicios en caso de crisis?

Los servicios en caso de crisis abarcan distintos tipos de servicios de salud conductual que pueden ayudar a una persona cuando está experimentando una crisis. En Arizona, el sistema de casos de crisis incluye una línea telefónica ante crisis, equipos móviles de intervención ante crisis y centros de crisis que ofrecen servicios de observación y estabilización. Cada proveedor en caso de crisis cuenta con personal capacitado para ayudar a resolver la crisis lo más rápido posible. Si bien los expertos en casos de crisis pueden intentar ayudar a una persona que no desea atención, los servicios son voluntarios y más efectivos para las personas que están dispuestas a recibirlos.

Hay una amplia gama de apoyos y servicios diseñados para asistir a personas que enfrentan una crisis de salud conductual. Estos apoyos también pueden ayudar si alguien tiene un problema con el consumo de sustancias. Pueden brindar ayuda si una persona necesita orientación de alguien que ha pasado por experiencias similares.

La salud conductual puede afectar a personas de cualquier edad, sexo, ingresos, raza o religión. Puede afectar la forma en que un individuo piensa, siente y actúa. A veces, los síntomas son leves. Otras veces, son más graves y duran más. De cualquier manera, siempre es posible sentirse mejor.

Cómo obtener servicios en casos de crisis de salud conductual

Si cree que su hijo podría lastimarse a sí mismo, a usted o a otros, o si tiene pensamientos suicidas, puede llamar a la línea de crisis. Estas son emergencias de salud conductual. Si su hijo tiene una emergencia de salud conductual, es importante que busque ayuda de inmediato. Puede llamar al 988 o al número de teléfono de crisis de salud conductual de Arizona que se indica a continuación.

Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis: Llame o envíe un mensaje de texto al **988**, o chatee con un consejero de crisis en **988lifeline.org/get-help**.

Si el niño está en una crisis de salud conductual, puede llamar a la **Línea de Crisis de Salud Conductual Arizona**. El personal capacitado puede ayudar durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede comunicarse con ellos al **1-844-534-4673**, al **1-844-534-HOPE** (TTY 711) o en **crisis.solari-inc.org/start-a-chat**. Es posible que pueda conseguir que lo lleven a buscar atención para una emergencia de salud conductual.

- Nación Yavapai de Fort McDowell: **480-461-8888**
- Comunidad indígena de Gila River y Ak-Chin: **1-800-259-3449**
- Línea de texto de crisis nacional: Envíe un mensaje de texto con la palabra **HOME** al **741741** sobre cualquier tipo de crisis

Departamento de Servicios para Miembros: **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY **711**) de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. | 5

- <https://www.crisistextline.org/text-us/>
- Nación Navajo: **928-551-0508**
- Reserva de la tribu Pascua Yaqui: Tucson **520-591-7206**; Guadalupe **480-736-4943**
- Comunidad indígena de Salt River Pima Maricopa: **480-850-9230**
- Reserva apache de San Carlos y Condado de Yuma: **1-866-495-6735**
- Distrito San Lucy de Nación Tohono O'odham: **480-461-8888**
- Teen Lifeline: Llame o envíe un mensaje de texto al **602-248-TEEN (8336)**
- Nación Tohono O'odham: **1-844-423-8759**
- Línea de crisis de veteranos: **988, presione 1**
- Reserva de la tribu apache White Mountain: **928-338-4811**

Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

Equipos móviles de crisis

Según la situación, una llamada a la línea directa de crisis puede dar lugar al envío de un equipo móvil. Los equipos móviles de crisis son expertos en crisis que van al lugar donde se encuentra la persona para brindarle ayuda durante una crisis. Responden a cualquier lugar donde la persona esté experimentando la crisis (por ejemplo, el hogar, el trabajo, la comunidad) sin duplicar o reemplazar los servicios de salud conductual existentes disponibles en ese lugar. Brindan apoyo, encuentran recursos comunitarios y ayudan a planificar los próximos pasos para mantener a una persona segura. También pueden ofrecer gestionar el traslado a un centro, como un centro de crisis.

Los equipos móviles de crisis son enviados a través de la Línea de Crisis del Estado de Arizona: **1-844-534-4673**. Los equipos móviles de crisis evalúan la seguridad, brindan apoyo y lo ayudan a resolver la crisis.

Si un equipo móvil de crisis no responde dentro de las dos (2) horas, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). También puede llamar al intermediario de Servicios para Niños para coordinar los servicios de crisis si el Equipo Móvil de Crisis no responde dentro de las dos (2) horas. Puede comunicarse con el intermediario de Servicios para Niños al **480-751-8471** o envíe un correo electrónico a **dcsc@mercyareaz.org**.

Centros de crisis

Los centros de crisis son lugares seguros a los que una persona en crisis puede optar por ir. Una vez allí, es posible que vea a un médico y esté listo para irse a casa en poco tiempo. También puede optar por quedarse hasta 24 horas hasta que se puedan iniciar otros servicios o hasta que termine el riesgo inmediato. Estos centros tienen sillas reclinables en lugar de camas. Están destinados a ser una parada a corto plazo mientras usted y su equipo de crisis acuerdan los próximos pasos.

En tiempos de crisis o emergencias, puede elegir cualquier hospital para recibir atención de emergencia o el siguiente centro de crisis puede ser más fácil de usar:

Observación y estabilización en casos de crisis:

Mind 24: atención urgente en salud mental las 24 horas para niños, adolescentes y adultos

mind24-7.com, 1-844-MIND247 o 1-844-646-3247

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

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

Centros de desintoxicación y crisis:

Centro de crisis en el Condado de Pima

Centro de Respuesta ante Crisis (CRC) de Connections AZ: Adultos y jóvenes/niños: 520-301-2400
2802 E. District St., Tucson, AZ 85714

Centros de crisis en todo el estado: mercyar.es/az-crisis-facilities-map

Para brindar apoyo de seguimiento, los proveedores de crisis pueden coordinar con el proveedor de salud conductual del miembro o con la atención médica domiciliaria (si se conoce) cuando el paciente está en crisis o después de que la crisis se haya resuelto.

Líneas de apoyo:

Los especialistas de la Línea de apoyo ofrecen apoyo entre pares para las personas que llaman y que solo necesitan hablar o necesitan ayuda para encontrar servicios de apoyo comunitario. La Línea de apoyo es un servicio telefónico confidencial y sin costo atendido por compañeros que han lidiado con problemas de salud conductual. El personal de la Línea de apoyo puede identificarse con situaciones de salud conductual, ya que muchos han pasado por experiencias similares.

- Norte de Arizona: está disponible los 7 días de la semana de 04:30 p. m. a 10:30 p. m.: **1-888-404-5530**
- Centro de Arizona: está disponible durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana: **602-347-1100**
- Sur de Arizona: está disponible los 7 días de la semana de 08:00 a. m. a 10:00 p. m. (el horario de los días festivos es de 08:00 a. m. a 06:00 p. m.)
 - Condado de Pima: **520-770-9909**
 - Condados de Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Santa Cruz y Yuma: **844-733-9912**

Recursos de promoción de la salud conductual

Arizona cuenta con una cantidad de grupos y recursos de promoción disponibles para ayudarlo con una variedad de necesidades de salud conductual. Estos incluyen lo siguiente:

- Arizona Coalition Against Sexual and Domestic Violence **602-279-2900** o **1-800-782-6400**
- Disability Rights Arizona, ubicación en Phoenix: **602-274-6287** o **1-800-927-2260**; disabilityrightsaz.org
- Disability Rights Arizona, ubicación en Tucson: **520-327-9547** o **1-800-922-1447**; disabilityrightsaz.org
- Línea directa nacional contra el abuso infantil Childhelp: **1-800-422-4453**
- Mental Health America of Arizona: **602-576-4828**
- Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI): **602-244-8166**
- Alianza Nacional de Enfermedades Mentales del Sur de Arizona: **520-622-5582**
 - Alianza Nacional de Enfermedades Mentales de Payson, condado de Gila: **928-301-9140**
 - Alianza Nacional de Enfermedades Mentales, condado de Pinal: **520-414-7173**
- Línea directa nacional contra la violencia doméstica: **1-800-799-7233**

Servicios para abordar el trastorno por consumo de sustancias

Puede consultar al proveedor de atención primaria (PCP) o al proveedor de salud conductual del niño si el niño/joven bajo su cuidado tiene depresión, ansiedad, trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH) o problemas de consumo de opioides. Los PCP pueden recetar medicamentos al niño, controlar cómo funcionan y solicitar diferentes pruebas para determinar cuál es el mejor modo de actuar para tratar la afección de dicho niño.

No necesita una remisión del PCP del niño para recibir servicios de salud conductual o trastornos por consumo de sustancias. Si desea servicios de salud conductual o trastornos por consumo de sustancias, llame directamente al proveedor de salud conductual para programar una cita. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) para obtener ayuda con la búsqueda de un proveedor de salud conductual o trastornos por uso de sustancias.

Tratamiento con opioides, incluidos los medicamentos para el trastorno por consumo de opioides (MOUD)

Arizona tiene cuatro **ubicaciones de Puntos de Acceso 24/7** que brindan servicios de tratamiento de opioides durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para atender a las personas que buscan tratamiento. El tratamiento asistido por medicamentos se ofrece en diferentes entornos de la comunidad. Comúnmente se denominan Programas de Tratamiento de Opioides (OTP) y Tratamiento de Opioides en el Consultorio (OBOT).

CODAC Health, Recovery and Wellness: 520-327-4505

4585 E. Speedway Blvd., Tucson, AZ 85712

Community Bridges, East Valley Addiction Recovery Center: 877-931-9142

560 S. Bellview, Mesa, AZ 85204

Community Medical Services: 480-499-4599

Bldg. 1 6116 E. Arbor Ave., Unit 104, Mesa, AZ 85206

Intensive Treatment Systems, West Clinic: 623-247-1234

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

Si necesita ayuda para encontrar servicios, puede ir a **mercycares.org** para buscar proveedores en su área. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda para encontrar servicios. El AHCCCS tiene una herramienta de búsqueda de servicios de tratamiento en **opioidservicelocator.azahcccs.gov**. También puede ir a **findtreatment.gov**.

Servicios lingüísticos y culturales

La comunicación clara es importante para obtener la atención médica que el miembro necesita. El DCS CHP de Mercy Care le proporciona materiales para miembros en un idioma o formato que puede ser más fácil de entender para usted. También podemos proporcionarle materiales impresos en un idioma o formato que le resulte más fácil de leer. Estos materiales (incluidos el Manual para miembros y el Directorio de proveedores) se le proporcionan sin costo alguno para usted. También podemos conseguirle servicios de interpretación sin costo si el proveedor de atención médica no habla su idioma o el idioma del miembro. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) para obtener ayuda.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros si un proveedor de atención médica no comprende las necesidades culturales o lingüísticas del niño bajo su cuidado. Si tiene problemas para leer o comprender esta información o cualquier otra información del DCS CHP de Mercy Care, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) para obtener ayuda. Podemos explicarle esta información, en inglés o en su idioma principal, sin costo para usted.

Ayudas auxiliares

Las ayudas auxiliares son servicios o dispositivos que ayudan a las personas con discapacidades visuales, del habla o auditivas. Podemos ayudarlo a obtener ayudas auxiliares que incluyen lectores, materiales en braille, grabaciones de audio y otros servicios y dispositivos similares. Estos materiales están disponibles sin costo para usted. Para obtener más información sobre cómo obtener ayudas y servicios auxiliares, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Red de proveedores

La red de proveedores del DCS CHP de Mercy Care incluye médicos, especialistas, hospitales, farmacias y otros proveedores que trabajarán para satisfacer las necesidades únicas de atención médica de nuestros miembros. Nuestros proveedores se asegurarán de que la atención médica sea accesible, continua, completa, coordinada, compasiva y culturalmente efectiva.

En el Directorio de proveedores del DCS CHP de Mercy Care se enumeran los nombres, las ubicaciones, los números de teléfono y los idiomas que hablan los proveedores de nuestro plan, además del inglés. Esto incluye a los proveedores dentales y otros especialistas en atención médica. Podemos ayudarlo a encontrar un proveedor que pueda acomodar a los miembros con discapacidades físicas y proporcionar un intérprete médico calificado en el consultorio del proveedor. Puede acceder al Directorio de proveedores del DCS CHP de Mercy Care visitando su sitio web en **mercycares.org** o en **mercycares.org/find-a-provider**.

Obtenga ayuda para encontrar médicos y atención

Algunos miembros pueden estar muy enfermos, tener enfermedades crónicas, tener lesiones graves o problemas de salud mental. Cuando esto sucede, se considera una enfermedad de “complejidad alta”. La complejidad alta significa que la afección es grave. Es posible que el miembro necesite atención especial o adicional o muchas consultas al médico para recuperarse y mantenerse seguro y saludable. Este tipo de atención a veces se denomina “utilización intensiva”.

Puede ser confuso y aterrador necesitar este tipo de atención. Los miembros con enfermedades de complejidad alta que requieren una utilización intensiva de los servicios de atención médica no tienen que pasar por ello solos. Estamos aquí para ayudar a los miembros a obtener los proveedores y servicios que necesitan. Llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). Allí pueden ayudarlo a encontrar el proveedor adecuado para el niño bajo su cuidado. El Departamento de Servicios para Miembros también puede derivarlo a la administración de atención para obtener más ayuda.

Proveedores no contratados por el DCS CHP de Mercy Care

Si se presenta a un proveedor que no tiene contrato con el DCS CHP de Mercy Care, debe entregarle al proveedor la tarjeta de identificación del miembro o el formulario de Aviso al proveedor como lo haría normalmente. Es responsabilidad del proveedor asegurarse de que el miembro sea elegible y de que tenga un contrato con el DCS CHP de Mercy Care antes de ver al miembro. Si el proveedor no tiene un contrato, deberá comunicarse con el DCS CHP de Mercy Care para obtener la aprobación para ver al miembro. El Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care está disponible llamando al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Declaración afirmativa acerca de los incentivos

Queremos asegurarnos de que el miembro reciba la atención médica y los servicios que necesita. La administración de uso (UM) ayuda a verificar si un servicio o tratamiento es necesario y seguro antes de que el

miembro lo reciba. La toma de decisiones de UM se basa únicamente en la idoneidad de la atención y el servicio y la existencia de cobertura. Tomamos decisiones de UM teniendo en cuenta los beneficios del miembro. También tenemos políticas que nuestros proveedores deben seguir para garantizar que el miembro reciba la atención médica adecuada.

Nuestra política es no recompensar a los proveedores ni otras personas por denegar o brindar a un miembro de nuestro plan menos atención médica de la necesaria. Esto se denomina “declaración afirmativa”. No recompensamos ni pagamos dinero adicional a los proveedores de atención médica, al personal ni a otras personas para lo siguiente:

- Negar la atención al miembro
- Brindarle menos atención al miembro
- Denegar pruebas o tratamientos que sean médicamente necesarios

Todos nuestros miembros deben recibir la atención médica adecuada. Si desea obtener más información sobre esto, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Directorio de proveedores

Un directorio de proveedores es una lista de médicos del DCS CHP de Mercy Care y otros proveedores de servicios de atención médica. Visite nuestro sitio web en **mercycareaz.org**, seleccione “Find a Provider or Pharmacy” (Encontrar un proveedor o farmacia) y busque el proveedor que necesita.

El directorio de proveedores en línea enumera información de todos los proveedores de la red, incluidos nombres, direcciones, números de teléfono, especialidades y calificaciones, estado de certificación de la junta y más. También puede buscar a nuestros proveedores en el sitio web de **HealthGrades.com** para obtener más información, como la facultad de medicina a la que asistieron y la finalización de la residencia.

Puede encontrar información sobre los proveedores de Mercy Care, como esta:

- Proveedores de atención primaria (PCP)
- Especialistas
- Hospitales
- Farmacias
- Centros de atención de urgencia
- Proveedores de servicios de salud conductual y de abuso de sustancias

Usted puede delimitar su búsqueda por código postal, ciudad o condado. La información de los proveedores incluye direcciones, números de teléfono, idiomas hablados y si el proveedor acepta miembros nuevos. El Directorio de proveedores tiene información para identificar consultorios de proveedores que se adaptan a miembros con discapacidades físicas.

El directorio de proveedores en línea del DCS CHP de Mercy Care es la versión más actualizada del directorio. Se actualiza todas las noches. Puede acceder al Directorio de proveedores del DCS CHP de Mercy Care visitando su sitio web en **mercycareaz.org** o en **mercycareaz.org/find-a-provider**. Si desea que se le envíe por correo una copia del Directorio de proveedores del DCS CHP de Mercy Care sin costo, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY 711). Las guías de práctica clínica también están disponibles en **mercycareaz.org**.

Programas de cuidado administrado

El cuidado administrado es un sistema que administra la prestación de atención médica para controlar los costos. El DCS CHP de Mercy Care es un programa de cuidado administrado y es el plan de seguro de salud del miembro responsable de la atención médica del miembro.

Como programa de cuidado administrado, el DCS CHP de Mercy Care requiere que el proveedor de atención médica presente una solicitud de autorización para ciertos servicios. El DCS CHP de Mercy Care también revisa los servicios prestados para verificar que se brinden los servicios adecuados. El proveedor de atención primaria (PCP) es el proveedor de atención médica que coordina la atención médica del miembro y hace las remisiones necesarias para los servicios.

Tarjeta de identificación de miembro

Cuando se inscribe un miembro, recibirá una tarjeta de identificación de miembro similar a la que se muestra a continuación. La tarjeta de identificación de miembro es su clave para obtener servicios de atención médica para el miembro. Presente la tarjeta de identificación al proveedor cuando reciba servicios de atención médica. Tiene el número de identificación de miembro, el nombre y otra información importante. El número de identificación del AHCCCS comienza con la letra "A". Inicialmente, los miembros del DCS CHP de Mercy Care pueden tener un número que comience con una letra "P". Una identificación de miembro que comience con la letra "P" puede ser reemplazada por un número que comience con una "A" una vez que esté disponible. La tarjeta de identificación de miembro tendrá un aspecto similar al de la tarjeta que aparece a continuación.

ANVERSO

	mercy care	ARIZONA DEPARTMENT OF CHILD SAFETY Comprehensive Health Plan
Mercy Care DCS CHP – Member Identification Card		
Member Name: <MBRLAST>, <MBRFIRST> <MBRMI>		
AHCCCS ID#: <AHCCCSID>		
RXBIN: 610591		
RXPCN: ADV		
RXGRP: RX8805		
Arizona Behavioral Health Crisis Line: 1-844-534-4673		
Member Services: 602-212-4983 or 1-833-711-0776		

REVERSO

Carry this card with you at all times. Present it when you get service. You may be asked for a picture ID. Using the card inappropriately is a violation of law. This card is not a guarantee for services. To verify benefits visit mercycares.org .
Lleve consigo esta tarjeta todo el tiempo. Preséntela cuando reciba servicio. Es posible que le pidan una identificación con fotografía. Usar la tarjeta inapropiadamente es una violación a la ley. Esta tarjeta no es una garantía para los servicios. Para verificar los beneficios visite mercycares.org .
Member Services: Monday-Friday, 8 a.m. to 5 p.m. 602-212-4983 1-833-711-0776 TTY 711 24-hour Nurse Line: 602-212-4983 1-833-711-0776 Caremark Pharmacy Help Desk: 1-800-509-6854

Los proveedores de atención médica pueden verificar la elegibilidad de un miembro en el sistema de verificación de elegibilidad del AHCCCS. Si el miembro tiene una licencia de conducir de Arizona o una identificación emitida por el estado, el AHCCCS obtendrá la foto del miembro de la División de Vehículos Motorizados (MVD) del Departamento de Transporte de Arizona. La pantalla de verificación de elegibilidad del AHCCCS vista por los proveedores contiene la foto del miembro (si está disponible) y los detalles de la cobertura. Los miembros con un número P para la identificación del AHCCCS no estarán en el sistema de verificación de elegibilidad del AHCCCS y los proveedores deben comunicarse con el DCS CHP de Mercy Care para verificar la elegibilidad.

Guarde la tarjeta de identificación de miembro en un lugar seguro. No tire la tarjeta. Lo necesitará cada vez que reciba servicios médicos para el miembro. No permita que nadie más use la tarjeta de identificación de miembro. Va en contra de la ley. Vender o permitir que otra persona use la tarjeta del miembro es un fraude. Se podrían emprender acciones legales en su contra.

La tarjeta de identificación de miembro está disponible sin costo para el miembro. Si no recibe la tarjeta de identificación de miembro o necesita una tarjeta de reemplazo, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). El especialista del DCS también puede ayudarlo a obtener una tarjeta de reemplazo.

Responsabilidades de los miembros y cuidadores

Los miembros y cuidadores del DCS CHP de Mercy Care tienen las siguientes responsabilidades:

- Proteja la tarjeta de identificación de miembro en todo momento e informe al DCS CHP de Mercy Care sobre la pérdida o el robo de una tarjeta de identificación del miembro.
- Presente la tarjeta de identificación de miembro del DCS CHP de Mercy Care cuando utilice los servicios de atención médica.
- Presente el formulario de Aviso al proveedor cuando use los servicios de atención médica si la tarjeta de identificación de miembro del DCS CHP de Mercy Care no está disponible.
- Proporcione una copia del formulario de Aviso al proveedor al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care.
- Siempre mencione al DCS CHP de Mercy Care como la parte responsable del pago de los servicios de atención médica.
- Proporcione a los proveedores de atención médica información médica precisa y completa.
- Siga las instrucciones que le den los proveedores de atención médica y haga preguntas si no las entiende.
- Informe al DCS CHP de Mercy Care sobre cualquier otra cobertura de seguro que pueda tener el miembro.
- Siga el tratamiento de atención indicado recomendado por el proveedor o hágale saber las razones por las que no se puede seguir el tratamiento, tan pronto como sea posible.
- Programe citas con el médico durante el horario de atención siempre que sea posible antes de usar la atención de urgencia o la sala de emergencias de un hospital.
- Programe citas fuera del horario escolar del miembro siempre que sea posible, para que su educación no se interrumpa.
- Haga todo lo posible para cumplir con las citas acordadas y las citas de seguimiento, y acceder a los servicios de atención preventiva.
- Lleve al miembro a citas médicas, exámenes dentales o llame al especialista de DCS asignado, al representante de la agencia de custodia o al DCS CHP de Mercy Care para obtener ayuda con el transporte.
- Use las clínicas interdisciplinarias de especialidades múltiples (MSIC) si el miembro tiene una afección que califica para los CRS cuando se lo pida el DCS CHP de Mercy Care o el proveedor de atención médica.
- Coopere con el especialista de DCS, el representante de la agencia de custodia, el DCS CHP de Mercy Care y los proveedores de atención médica para asegurarse de que el miembro reciba la mejor atención posible.
- Notifique al DCS CHP de Mercy Care y a los proveedores de atención médica si hay algún cambio en la dirección o el número de teléfono.
- Notifique al Departamento de Seguridad Infantil o a la agencia de custodia cuando cambie el tamaño de la familia o cualquier otra información demográfica.
- Cuando un miembro deja el DCS CHP, es importante que el nuevo cuidador o la familia del miembro actualicen su dirección e información de contacto en **www.healthearizonaplus.gov**. Al hacerlo, se asegura de que obtengan información importante sobre el seguro de salud del AHCCCS y su plan de

salud de Medicaid. Sin la información de contacto actual, el plan de salud no puede comunicarse con el miembro para darle información importante para continuar con su atención.

Cambios en la información

Si se muda con un miembro a otro condado, estado o país, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care y al especialista del DCS del miembro o al representante de la agencia de custodia para obtener ayuda para obtener servicios de atención médica en la nueva área. El Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo a encontrar una nueva farmacia para el miembro o con problemas para obtener medicamentos. También debe llamar al proveedor de atención primaria (PCP) y al proveedor dental principal (PDP) del miembro para que puedan proporcionar registros a sus nuevos proveedores de atención médica. El aviso anticipado de la nueva dirección del miembro dará tiempo para la transferencia de los archivos médicos a un nuevo proveedor. Esto garantiza la continuidad de la atención para el miembro.

El especialista del DCS del miembro o el representante de la agencia de custodia averiguará si el miembro puede recibir servicios de atención médica en el nuevo estado. También le informarán sobre cómo solicitar los servicios de Medicaid en nombre del miembro. Si el miembro no es elegible para los servicios de Medicaid en el nuevo estado, el DCS CHP de Mercy Care cubrirá todos los servicios de atención de salud física y conductual médicamente necesarios. El DCS CHP de Mercy Care también trabajará con el especialista del DCS o el representante de la agencia de custodia para localizar y registrar a los proveedores.

El Departamento de Seguridad Infantil (DCS) de Arizona, en la mayor medida posible, consultará con los padres biológicos del niño y el miembro al tomar decisiones de atención médica.

Si el DCS tiene la custodia temporal de un niño o tiene la custodia legal de conformidad con una orden judicial, dicho departamento puede dar su consentimiento a los siguientes servicios:

- Evaluación y tratamiento de afecciones de emergencia que no ponen en peligro la vida
- Tratamiento y procedimientos médicos y dentales de rutina, incluidos los servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT), y servicios de proveedores de atención médica para aliviar el dolor y tratar los síntomas de enfermedades o afecciones comunes de la infancia
- Cirugía
- Anestesia general
- Transfusión de sangre
- Pruebas para detectar la presencia del virus de la inmunodeficiencia humana

Servicios que los cuidadores no pueden autorizar:

- Anestesia general
- Transfusiones de sangre
- Interrupción del embarazo
- Cualquier cirugía o tratamiento médico que no sea de rutina

Involucrar a la familia en la planificación del tratamiento

Usted y el especialista del DCS del niño desempeñan un papel importante en el cuidado del niño. La familia del niño a menudo tendrá información importante para compartir con los profesionales de salud. El equipo de tratamiento debe fomentar la opinión de los miembros de la familia. Los proveedores deben consultar con la familia cuando corresponda.

Cómo cambiar de plan de salud

El DCS CHP de Mercy Care facilita la transición de la atención para todos los miembros a fin de garantizar el acceso continuo a los servicios cuando los miembros salen del cuidado fuera del hogar y necesitan cambiar su plan de salud.

Los miembros que salen del cuidado fuera del hogar, pero que son elegibles para Medicaid pueden continuar con la cobertura de atención médica con otro plan de salud del AHCCCS hasta que se tome una nueva determinación.

Los miembros de 18 años que son elegibles para el AHCCCS mientras reciben cuidado fuera del hogar pueden calificar para el Programa de Seguro de Transición para Adultos Jóvenes (YATI) para una cobertura médica continua con el AHCCCS.

Llame al especialista del DCS del miembro (representante de la agencia de custodia) para obtener más información sobre la inscripción en el AHCCCS y la transición a otro plan de salud de dicho sistema.

Para garantizar que los miembros tengan continuidad y atención de calidad cuando se cambien a un plan de salud, programa de pago por servicio (FFS) o proveedor diferente, DCS CHP de Mercy Care:

- Identifica al miembro que deja el plan de salud o cambia de un proveedor a otro
- Identifica cualquier afección de salud significativa que pueda tener el miembro y las autorizaciones previas que ha recibido
- Notifica al nuevo plan de salud, al Programa FFS, al proveedor de atención médica o a los centros del miembro, sobre los miembros con necesidades especiales
- Proporciona al nuevo plan de salud o proveedor de atención médica o centros los registros médicos relevantes
- Mantiene la confidencialidad de la información en los documentos a los que se accede y se comparte durante la transición de un miembro

Servicios de emergencia y transporte

Una emergencia es una afección repentina que pone en peligro la vida del miembro o puede causarle daño si no se trata rápidamente.

Entre los ejemplos de asuntos de emergencia se encuentran los siguientes:

- Hemorragia grave
- Huesos rotos
- Dificultad para respirar
- Convulsiones
- Pérdida de la consciencia

Puede recibir atención de emergencia durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana para el niño bajo su cuidado. **Si el niño necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano.** Los servicios de emergencia están cubiertos por el DCS CHP de Mercy Care y no requieren autorización previa.

Los servicios de emergencia no reemplazan la visita al consultorio del médico.

Notifique al especialista del DCS del miembro (representante de la agencia de custodia) y al administrador de atención del DCS CHP de Mercy Care inmediatamente después de que un miembro haya recibido servicios de

emergencia. Notifique al DCS dentro de las dos (2) horas posteriores a que un niño sufra cualquier enfermedad o lesión grave que requiera hospitalización, atención de urgencia o tratamiento en la sala de emergencias.

Transporte de emergencia

Si el miembro necesita transporte en una emergencia que pone en peligro su vida, llame al **911** o llame al servicio de ambulancia local. Los servicios de transporte de emergencia están cubiertos por el DCS CHP de Mercy Care y no requieren autorización previa.

Transporte médicamente necesario que no sea de emergencia

Los cuidadores deben transportar a los miembros hacia y desde las citas médicas y de salud conductual. Si necesita que lo lleven a una cita, pídaselo a un familiar, amigo o use el transporte público. Si no puede conseguir que lo lleven a una **cita de salud conductual**, puede llamar al equipo para el niño y la familia del miembro para coordinar el traslado. Si no puede conseguir transporte para una **cita médica**, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) al menos 24 horas antes de la cita médica. También puede comunicarse con el especialista del DCS del miembro o con el representante de la agencia de custodia.

Servicios de salud cubiertos

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica por los cuales el DCS CHP de Mercy Care paga. Esto incluye atención de salud física y salud conductual, servicios, apoyos, suministros, recetas y medicamentos de venta libre en la lista de medicamentos cubiertos, equipos y otros servicios de Mercy Care. La atención debe ser médicamente necesaria. Médicamente necesario significa razonable y necesario para prevenir o tratar enfermedades, afecciones de salud o discapacidades. Esto incluye la atención que evita que el miembro vaya a un hospital. También se refiere a los servicios, suministros o medicamentos que cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

El DCS CHP de Mercy Care paga por los servicios de atención médica que son médicamente necesarios. Entre los servicios médicamente necesarios se incluyen los siguientes:

- Atención médica de emergencia las 24 horas
- Servicios de salud conductual (consulte la sección *Servicios de salud conductual* de este manual)
- Consultas en el consultorio del médico
- Transporte de emergencia
- Suministros y servicios de planificación familiar
- Servicios comunitarios y en el hogar
- Cuidado hospitalaria
- Inmunizaciones o vacunas
- Servicios de laboratorio y radiografías
- Transporte médicamente necesario
- Servicios de farmacia, suministros y equipos médicos
- Cuidados durante el embarazo (prenatal y posparto)
- Atención dental preventiva, diagnóstica y restaurativa
- Ortodoncia médicamente necesaria (frenillos)
- Sustitución y reparación de anteojos
- Pruebas de detección como tuberculosis, plomo, anemia, audición, visión, infecciones de transmisión sexual (ITS), detección de cáncer de cuello de útero, etc.
- Atención especializada, según sea necesario
- Trasplantes cubiertos por el AHCCCS
- Cuidado de la vista, monturas y anteojos
- Exámenes de bienestar infantil o exámenes de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT)

El DCS CHP de Mercy Care no paga por lo siguiente:

- Atención proporcionada por personas que no tienen la licencia o certificación adecuada y que no tienen contrato con el DCS CHP de Mercy Care.
- Atención que no es médicamente necesaria
- Fórmulas dietéticas o suplementos dietéticos proporcionados por WIC (a menos que sean la única fuente de nutrición o médicamente necesarios y no estén cubiertos por el programa WIC). El programa WIC brinda servicios a los miembros menores de 5 años.
- Internación en hospital, servicio o producto que necesitaba autorización previa (PA), pero que no se aprobó por adelantado o se denegó.
- Asesoramiento y procedimientos de interrupción del embarazo, a menos que estén previamente autorizados. Productos de atención personal como champú, enjuague bucal y pañales para recién nacidos hasta los tres años.
- Servicios o productos con fines cosméticos.
- Servicios o productos que no tienen ningún costo o por los que no se suelen realizar cargos.

El DCS CHP de Mercy Care paga los servicios dentales de rutina sin autorización previa (PA) o predeterminación. Entre los servicios dentales de rutina se incluyen los siguientes:

- Limpiezas y tratamientos con flúor
- Educación dental impartida por un PCP o PDP
- Exámenes dentales y radiografías
- Selladores dentales
- Empastes, extracciones y coronas de acero inoxidable médicamente necesarias
- Barniz de flúor aplicado por un PCP o PDP
- Exámenes de salud bucal realizados por un PCP
- Tratamiento para el dolor, la infección, la hinchazón y las lesiones dentales

Un dentista necesita una autorización previa (PA) para servicios dentales importantes, incluida la anestesia general, las endodoncias y la ortodoncia/frenillos.

Cobertura de la vista

El DCS CHP de Mercy Care paga por los servicios de la vista de rutina sin autorización previa (PA) o predeterminación.

Entre los servicios de la vista de rutina y los suministros cubiertos se incluyen los siguientes:

- Lentes de contacto (con una declaración que explique por qué son médicamente necesarios)
- Exámenes de la vista
- Anteojos y lentes bifocales
- Recubrimiento resistente a los arañazos
- Lentes con tinte (cuando sea médicamente necesario)
- Reparaciones y sustitución de anteojos

Cobertura de anteojos para miembros menores de 21 años

Los servicios de la vista están cubiertos para todos los miembros del DCS CHP de Mercy Care. Esta cobertura incluye exámenes de la vista regulares y evaluaciones de la vista, anteojos con receta médica, así como reparaciones o reemplazos de anteojos rotos o perdidos.

¿Qué pasa si los anteojos se pierden o se rompen?

No hay restricciones para el reemplazo de anteojos cuando son necesarios para corregir la visión. Esto incluye, entre otros, la pérdida, la rotura o el cambio en la receta. No es necesario que espere hasta la próxima evaluación de la vista programada regularmente para reemplazar o reparar los anteojos. Llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care si necesita ayuda para encontrar un proveedor de servicios de la vista.

Ropa interior para la incontinencia

La ropa interior para la incontinencia (pantalones), incluidos los calzoncillos o los protectores para la incontinencia, pueden ser pagados por el DCS CHP de Mercy Care. El miembro debe ser mayor de tres (3) años y tener una afección de salud documentada que le cause problemas con el control de la vejiga o los intestinos.

El DCS CHP de Mercy Care utiliza las siguientes pautas para determinar la cobertura de la ropa interior para la incontinencia:

- El niño debe ser mayor de tres (3) años.
- El niño necesita la ropa interior para la incontinencia a fin de evitar la ruptura de la piel y permitir la participación en actividades sociales, comunitarias, terapéuticas y educativas en circunstancias limitadas; y
- El proveedor de atención médica ha escrito una receta para la ropa interior para la incontinencia. (Se permite un total de 240 prendas de ropa interior para la incontinencia por mes sin autorización). Si se necesitan más, el proveedor de atención médica deberá solicitar autorización y proporcionar documentación específica sobre el motivo.

Si el Departamento de Seguridad Infantil (DCS) actualmente le proporciona un estipendio para la compra de la ropa interior para la incontinencia y el DCS CHP de Mercy Care comenzará a suministrarlos, el estipendio del DCS se suspenderá. El DCS CHP de Mercy Care hará que la ropa interior para la incontinencia se entregue en el hogar por una compañía de suministros designada. Si tiene preguntas sobre la ropa interior para la incontinencia, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Servicios que no están cubiertos

1. Servicios de un proveedor de atención médica que NO tiene contrato con el DCS CHP de Mercy Care (a menos que lo apruebe previamente dicho departamento).
2. Servicios o productos cosméticos.
3. Productos de atención personal como peines, rasuradoras, jabón, etc.
4. Servicios o productos que se prestan sin costo o por los que no se suelen cobrar.
5. Servicios de enfermería especializada, a menos que sean médicamente necesarios y cuenten con la autorización previa.
6. Fisioterapia que no sea médicamente necesaria.
7. Circuncisiones de rutina.
8. Servicios que el director médico del DCS CHP de Mercy Care determina que son experimentales.
9. Interrupción del embarazo y asesoramiento por la interrupción del embarazo, a menos que sea médicamente necesario. Para obtener más información, consulte la sección titulada "Interrupciones de un embarazo médicamente necesarias" más adelante en este manual.
10. Servicios de salud si el miembro se encuentra en prisión o en un centro para el tratamiento de la tuberculosis.
11. Trasplantes experimentales de órganos, a menos que estén aprobados por el AHCCCS.
12. Operaciones de cambio de sexo e reversión de esterilización voluntaria.
13. Medicamentos y suministros sin receta.
14. Tratamiento para enderezar los dientes, a menos que sea médicamente necesario y aprobado por el DCS CHP de Mercy Care.
15. Medicamentos con receta que no figuren en nuestra lista de medicamentos cubiertos, a menos que estén aprobados por el DCS CHP de Mercy Care.
16. Marihuana medicinal.

Servicios y tratamientos experimentales

El DCS CHP de Mercy Care y el AHCCCS trabajan juntos para buscar nuevos procedimientos y servicios médicos para asegurarse de que reciba atención médica segura, actualizada y de alta calidad. Un equipo de médicos revisa los nuevos métodos de atención médica para decidir si deben convertirse en servicios cubiertos. **Los servicios y tratamientos experimentales que se están investigando y estudiando no son servicios cubiertos.**

Para decidir si la nueva tecnología será un servicio cubierto, el DCS CHP de Mercy Care y el AHCCCS harán lo siguiente:

- Estudiaremos el propósito de cada tecnología.
- Revisaremos la documentación médica.
- Determinaremos el impacto de las nuevas tecnologías.
- Desarrollaremos pautas sobre cómo y cuándo usar la tecnología

Servicios que no son Titles 19/21 disponibles para los miembros de los Titles 19/21 y que no pertenecen a los Titles 19/21 y cómo acceder a estos servicios

Hay algunos servicios que están disponibles para los miembros del DCS CHP de Mercy Care, ya sea que sean o no elegibles para Medicaid. Estos a veces se denominan servicios que no son Titles 19-21. Esos servicios incluyen servicios exclusivos del estado, como la curación tradicional, la acupuntura, la vivienda, y la alimentación y alojamiento. Para las poblaciones que no son elegibles para los Titles 19/21, los servicios de salud conductual que están cubiertos a través de los fondos de Titles 19/21 también están cubiertos a través de los fondos que no son Titles 19/21. Esto incluye, entre otros casos, los siguientes: servicios prestados en un entorno residencial, asesoramiento, administración de casos y servicios de apoyo. Puede acceder a estos servicios hablando con el proveedor del niño o comunicándose con el Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711), de lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p.m.

Información sobre los servicios de empleo

¿Ya lo sabía?

- Trabajar puede ser una parte importante de la vida de una persona, ya que le da estructura y rutina mientras aumenta la autoestima y mejora la autosuficiencia financiera.
- Incluso si recibe beneficios públicos como el Seguro Social, es posible que pueda tener más dinero como resultado de trabajar y mantener sus beneficios médicos.
- Para las personas con discapacidades, el programa de rehabilitación vocacional es un recurso importante para ayudarlos a alcanzar sus objetivos laborales.

Servicios de empleo

Es posible que tenga acceso a los servicios de empleo a través de la evaluación realizada por su especialista del DCS o a través del equipo para el niño y la familia. Mercy Care tiene servicios especializados para jóvenes en edad de transición (TAY), esto incluye servicios previos y posteriores al empleo para ayudarlo a obtener y mantener un trabajo. Entre algunos ejemplos de los servicios de empleo para los que puede ser elegible se incluyen los siguientes:

- Asesoramiento profesional/educativo
- Planificación de beneficios y educación
- Conexión con recursos de rehabilitación vocacional o comunitarios
- Capacitación sobre habilidades laborales
- Preparación de currículum/habilidades para entrevistas de trabajo

- Asistencia en la búsqueda de empleo
- Apoyo laboral (orientación laboral)

Para obtener información sobre los servicios de empleo del DCS CHP de Mercy Care, visite mercycareaz.org/dcschp/more-benefits.html y seleccione “Employment Services” (Servicios de empleo).

Para obtener más información sobre los servicios y apoyos de empleo, o para conectarse, pregúntele a su especialista del DCS o a su hogar de salud conductual, o comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711), de lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p. m.

Cómo conectarse con los servicios de empleo

Todas las áreas del estado tienen especialistas en empleo dedicados listos para ayudarlo a usted, a su especialista del DCS y a su equipo para el niño y la familia con recursos de empleo. Su especialista del DCS o el equipo para el niño y la familia pueden conectarlo con servicios de empleo y apoyos que satisfagan sus necesidades, y trabajará con usted para determinar los mejores servicios necesarios en función de su objetivo laboral. Hable con su especialista del DCS o con el equipo para el niño y la familia para obtener más información sobre cómo conectarse con los servicios de empleo.

¿Todavía necesita ayuda? Puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) quien puede conectarlo con el administrador de empleo del DCS CHP de Mercy Care.

Otros recursos de empleo:

Rehabilitación vocacional (VR)

La VR es un programa dentro del Departamento de Seguridad Económica de Arizona (ADES) diseñado para ayudar a las personas elegibles que tienen discapacidades a prepararse, obtener y mantener un trabajo.

Puede ser elegible para los servicios de VR si cumple con los siguientes requisitos:

- Tiene una discapacidad física o mental.
- Su discapacidad física o mental da como resultado una barrera significativa para el empleo.
- Necesita servicios de VR para prepararse, obtener, mantener o recuperar un empleo.
- Puede beneficiarse de los servicios de VR en términos de lograr un resultado laboral.

Una vez que solicite el programa de VR y se determine que es elegible, trabajará con el asesor de VR para desarrollar un plan de empleo. El desarrollo del plan incluye la identificación de un objetivo de empleo competitivo y abordará cualquier barrera de empleo relacionada con la discapacidad. Pregúntele al especialista del DCS o al equipo para el niño y la familia sobre una remisión a VR.

Hoja de ruta de VR

Las personas inscritas en la escuela pueden comunicarse con un especialista en Transición de la escuela al trabajo (TSW). ¿Quiere saber si su escuela está conectada a la TSW? Pregunte si tienen un asesor de VR asignado.

Los Servicios de transición previa al empleo (Pre ETS) son **talleres** que cubren **cinco temas relacionados con el empleo**:

1. Asesoramiento en exploración de empleo
2. Aprendizaje basado en el trabajo
3. Asesoramiento sobre oportunidades postsecundarias y de capacitación

Departamento de Servicios para Miembros: **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY **711**) de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. | 19

4. Capacitación de preparación para el trabajo
5. Instrucción en autodefensa

Jóvenes con cualquier tipo de discapacidad entre los 14 y 22 años que están en un programa educativo.

Los programas educativos pueden incluir la escuela secundaria (pública, privada o chárter), la educación en el hogar, la universidad, un programa de GED o un programa de educación vocacional. Los jóvenes que no son clientes de VR pueden recibir los servicios Pre-ETS de Arizona como participantes conocidos como jóvenes “potencialmente elegibles”.

Para hacer una remisión u obtener más información sobre Pre-ETS, complete el formulario de Solicitud de servicio de transición previa al empleo y envíelo por correo electrónico a **RSATransition@azdes.gov**. Puede encontrar el formulario, obtener más información y ubicar la oficina de VR más cercana a usted en **<https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation-vr>** o **mercyar.es/employment-vr**.

ARIZONA@WORK

Este centro de trabajo en todo el estado ofrece una amplia gama de servicios de la fuerza laboral sin costo para conectar a los solicitantes de empleo de Arizona con un empleo remunerado. A través de ARIZONA@WORK, puede conectarse con empleadores locales que tienen ofertas de trabajo inmediatas en la base de datos de empleo más grande de Arizona.

ARIZONA@WORK puede conectarlo con sus socios para recibir asesoría y orientación experta sobre una variedad de temas, que incluye cuidado infantil, necesidades básicas, rehabilitación vocacional para personas con discapacidades que buscan empleo y oportunidades educativas.

Para obtener más información y localizar la oficina de ARIZONA@WORK más cercana, visite **<https://arizonaatwork.com>**.

Planificación de beneficios y educación

Hay una serie de mitos relacionados con el trabajo y los beneficios. Hay muchas personas que viven con discapacidades que están recibiendo beneficios, están trabajando y han aumentado sus ingresos generales. Tener una discapacidad no significa que no pueda trabajar. Hable con su especialista del DCS o con el equipo para el niño y la familia o con el especialista en empleo para obtener más información sobre los siguientes recursos:

- **Arizona Disability Benefits 101 (DB101):** esta herramienta en línea gratuita y fácil de usar ayuda a las personas a superar los mitos y la confusión de los beneficios del Seguro Social, la atención médica y el empleo. DB101 ayuda a las personas a tomar decisiones informadas cuando piensan en conseguir un trabajo al aprender cómo los ingresos laborales y los beneficios van de la mano. Visite **<http://az.db101.org>** para obtener esta valiosa herramienta.
- **ABILITY360:** dentro de ABILITY360 hay un programa llamado *Benefits 2 Work – Planificación y Asistencia sobre Incentivos Laborales de Arizona (B2W WIPA)* que puede ayudarlo a entender cómo los ingresos de un empleo afectarán sus beneficios en efectivo, médicos y de otro tipo, mediante un análisis de beneficios. Para comunicarse con un especialista en admisión, llame al programa *B2W WIPA* al **602-443-0720** o al **1-866-304-WORK (9675)**, o envíe un correo electrónico a **b2w@ability360.org** y vea si califica para este servicio sin costo para usted.
- **Libertad para Trabajar de AHCCCS:** el AHCCCS ofrece seguro de salud por una prima mensual de hasta \$35 por mes para personas calificadas que están trabajando y tienen una discapacidad. Llame

al **1-800-654-8713 opción 6**, o al **602-417-6677** para obtener más información e inscribirse. Visite www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/workingdisabled.html o mercycar.es/working-disabled.

Servicios de atención para el final de su vida

La atención para el final de la vida (EOL) es un enfoque centrado en el miembro para la atención médica con el objetivo de mantener los derechos y la dignidad del miembro mientras recibe otros servicios cubiertos por Medicaid médicamente necesarios. La atención para el EOL incluye información sobre cómo estar sano y seleccionar el tratamiento en todas las etapas de la enfermedad del miembro.

La atención para el EOL, cuando sea necesario, puede incluir la planificación anticipada de la atención. Las instrucciones anticipadas se coordinan con la familia, los cuidadores, el especialista del DCS o el agente de custodia y la oficina del fiscal general de Arizona para Mercy Care, los miembros del DCS CHP menores de 18 años.

Especialistas y otros proveedores

El proveedor de atención primaria (PCP), el proveedor dental primario (PDP) y el hogar de salud conductual pueden atender la mayoría de las necesidades de atención médica del miembro. También tenemos otros proveedores (médicos) que son especialistas. El DCS CHP de Mercy Care registra a los proveedores que cumplen con los estándares de calidad de dicho departamento. Queremos que nuestros miembros reciban la mejor atención posible.

Remisiones

Una remisión significa que el miembro necesita la aprobación de un médico para recibir un servicio o ir a otro médico para recibir atención especial. Necesita una remisión del PCP o PDP del miembro para ver a un especialista. Las evaluaciones y consultas iniciales no necesitan autorización previa (PA) del DCS CHP de Mercy Care, y la remisión es válida durante el tiempo que el miembro necesite atención del especialista. El médico del miembro se encargará de cualquier remisión que necesite para el niño bajo su cuidado. También puede solicitar una segunda opinión de otro médico de la red del DCS CHP de Mercy Care.

Una vez que el especialista haya decidido proporcionar tratamiento de atención médica, solicitará una autorización previa del DCS CHP de Mercy Care antes de que comiencen los servicios de atención médica. Si el DCS CHP de Mercy Care niega los servicios, el especialista del DCS (representante de la agencia de custodia) recibirá una carta de denegación que indica por qué y cómo apelar la decisión.

Autorremisión

No necesita una remisión de su PCP para los siguientes servicios:

- Servicios dentales cubiertos
- Servicios de ginecología y obstetricia cubiertos.
- Servicios de salud conductual y por abuso de sustancias (consulte la sección “Salud conductual” para obtener más información)
- Suministros y servicios de planificación familiar

Las mujeres miembros, o las mujeres asignadas como mujeres al nacer, tienen acceso directo a los servicios de atención preventiva y de bienestar de un ginecólogo dentro de la red del DCS CHP de Mercy Care sin una remisión de un proveedor de atención primaria. Las miembros embarazadas pueden elegir a su proveedor de obstetra-ginecólogo (OB-GYN) como su PCP.

Departamento de Servicios para Miembros: **602-212-4983** o **1-833-711-0776 (TTY 711)** de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. | 21

El Directorio de proveedores del DCS CHP de Mercy Care tiene una lista de proveedores especializados. El Directorio de Proveedores se encuentra en el sitio web del DCS CHP de Mercy Care en **[mercycareaz.org](https://www.mercycareaz.org)**. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor especializado o solicitar una copia del Directorio de proveedores sin costo para usted, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Dispositivos de comunicación aumentativa y alternativa (AAC)

¿Qué es un dispositivo de AAC?

Un dispositivo de AAC ofrece a un miembro formas adicionales de expresar sus deseos, necesidades y pensamientos. Estos dispositivos son tabletas informáticas que ayudan a una persona con una discapacidad del habla o del lenguaje. Pueden comunicarse mediante imágenes de la pantalla de la tableta. Este es un beneficio cubierto para todos los miembros del DCS CHP de Mercy Care con una necesidad médica de un dispositivo de AAC.

Complete estos pasos para solicitar un dispositivo de AAC:

1. Pídale a su proveedor de atención primaria (PCP) una receta para recibir una evaluación por parte de un patólogo del habla y el lenguaje (SLP). Esta receta es válida durante 12 meses.
2. Programe una cita con el SLP para la evaluación. Puede encontrar una lista de SLP registrados y con licencia dentro de la red en **[mercycareaz.org/dcschp/more-benefits.html](https://www.mercycareaz.org/dcschp/more-benefits.html)** o llamando al Departamento de Servicios para Miembros.
3. El patólogo del habla y el lenguaje realizará la evaluación. Esto determinará si el miembro se beneficiaría del uso de un dispositivo de AAC.
4. El DCS CHP de Mercy Care debe dar una autorización previa antes de pedir el dispositivo de AAC.
5. El proveedor del dispositivo de AAC enviará por correo o entregará el dispositivo de AAC en su hogar.

Escanee para ver el video sobre cómo pedir un dispositivo de AAC.



Soporte una vez que tenga un dispositivo de AAC

Tratamiento con dispositivos de AAC

Una vez que el miembro reciba el dispositivo de AAC, comuníquese con el SLP para programar el tratamiento con el dispositivo de AAC. El primer tratamiento debe completarse a más tardar 90 días después de que se haya dado la autorización previa (PA) para solicitar el dispositivo de AAC.

Reparaciones de dispositivos de AAC

- Todas las reparaciones requieren autorización previa por parte del DCS CHP de Mercy Care.
- El DCS CHP de Mercy Care cubrirá la reparación de un dispositivo cada 12 meses debido al desgaste normal, a menos que el dispositivo esté en garantía. Las excepciones se revisarán según cada caso.
- Puede trabajar con el patólogo del habla y el lenguaje que lo trató originalmente o con el proveedor del dispositivo de AAC para confirmar si el dispositivo está en garantía.
- El proveedor del dispositivo de AAC lo ayudará a devolver el dispositivo si está en garantía.

- El DCS CHP de Mercy Care no cubrirá el reemplazo de aplicaciones que se hayan eliminado o a las que no se pueda acceder debido a la pérdida del nombre de usuario y la contraseña. Las excepciones se revisarán según cada caso.

Reemplazos de dispositivos de AAC

El dispositivo y los accesorios suelen durar hasta 36 meses. Complete de nuevo el proceso de pedido del dispositivo de AAC mediante una receta de su PCP para una evaluación por parte del SLP. La sustitución del dispositivo de AAC o sus accesorios requerirá una PA y podrá realizarse en los siguientes casos:

- Se perdió o dañó sin posibilidad de reparación.
- Han pasado 3 años desde la primera receta y el dispositivo de AAC ya no funciona.
- El dispositivo de AAC no satisface las necesidades del miembro, ya que su afección cambió y necesita una reevaluación.
- El dispositivo de AAC no satisface las necesidades del miembro a pesar del tratamiento adecuado.
- Hay documentación, del fabricante, que indica que el dispositivo de AAC no se puede reparar.
- Accesorios dañados o desgastados.
- El dispositivo de AAC se pierde o es robado y se presenta la siguiente documentación:
 - Un informe policial, si es robado.
 - Un informe de “Buscar mi iPad” de Apple (solo iPad).

Reevaluación para cambios de dispositivo

Es posible que se permita una reevaluación por parte del SLP y una modificación del dispositivo si:

- Se proporcionan al menos 3 meses de tratamiento.
- Hay un cambio en la afección de salud del miembro.
- El miembro no cumple ni supera los objetivos actuales con el dispositivo de AAC actual.

Si tiene más preguntas, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Acceder a servicios no cubiertos debido a objeciones de naturaleza moral o religiosa

Si un proveedor no cubre un servicio, incluidos los servicios de asesoramiento o remisión, debido a objeciones de naturaleza moral o religiosa, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY 711), para obtener ayuda para encontrar un proveedor diferente.

Información para miembros indios estadounidenses

Los miembros indios estadounidenses pueden elegir dónde prefieren recibir atención médica. Además de recibir servicios de atención médica de los proveedores del DCS CHP de Mercy Care, los miembros indios estadounidenses pueden recibir servicios de atención médica de cualquier centro del Servicio de Salud Indígena (IHS) o centro de propiedad u operación tribal en cualquier momento.

Proveedores de atención primaria (PCP) y proveedores dentales primarios (PDP)

Ya sea que sea nuevo en el DCS CHP de Mercy Care, se haya mudado recientemente o simplemente esté listo para un cambio, seleccionar un proveedor de atención primaria (PCP) y un proveedor dental primario (PDP) es un primer paso importante para administrar la atención médica del miembro.

El PCP y el PDP son los proveedores a los que los miembros acudirán con más frecuencia para sus necesidades médicas y dentales, incluidas las consultas de bienestar y los exámenes de rutina, y las enfermedades que no son de emergencia, como los dolores de oído y de garganta. El PCP y el PDP son parte del hogar médico y el hogar dental que coordinan la atención de los miembros.

El PCP y el PDP harán lo siguiente:

- Revisar y hacer un seguimiento de los antecedentes médicos y dentales del miembro
- Coordinar la atención para satisfacer las necesidades del miembro
- Trabajar con especialistas, farmacias, hospitales y otros proveedores para llevar un registro de toda la atención que recibe un miembro
- Proporcionar la información médica y dental del miembro a quienes la necesiten

Elegir un PCP y PDP

Puede seleccionar un PCP y un PDP del Directorio de proveedores del DCS CHP de Mercy Care. El directorio incluye los idiomas que habla el proveedor y los servicios que brinda a las personas con discapacidades físicas. Puede buscar en la lista de proveedores por ubicación, especialidad o nombre. El directorio está disponible en el sitio web del DCS CHP de Mercy Care en **mercycares.org** o llame al Departamento de Servicios para Miembros al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711), para que le envíen una copia del directorio por correo sin costo para usted.

Cambiar un PCP y un PDP

Puede cambiar el PCP y el PDP del miembro en cualquier momento y por cualquier motivo. Entre las razones para cambiar un PCP y PDP se incluyen las siguientes:

- El miembro se muda.
- Usted o el miembro no se sienten cómodos.
- El consultorio está lejos de usted y del miembro.
- Usted o el miembro no entienden lo que dice el PCP/PDP.

Si cambia el PCP y el PDP del miembro, pídale al proveedor actual que transfiera los registros médicos del miembro al nuevo PCP y PDP. Para solicitar un cambio, o para notificar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY 711).

Proveedores dentales

Todos los servicios dentales deben ser proporcionados por un proveedor contratado por el DCS CHP de Mercy Care. A veces, es posible que necesite aprobación para obtener algunos servicios. Esto se denomina autorización previa. Si necesita aprobación para un servicio, el proveedor contratado enviará la solicitud.

Para encontrar un proveedor dental, puede visitar **mercycares.org** y seleccionar “Find a Provider” (Encontrar un proveedor) en la parte superior derecha de la pantalla. Luego desplácese hacia abajo hasta “Find local care” (Encontrar atención local) y luego “Find a dentist” (Encontrar un dentista). Si necesita ayuda para encontrar un proveedor dental, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879**.

Programar, cambiar o cancelar citas del PCP y PDP

Llame al PCP y al PDP para programar citas para el miembro. Cuando llame, díglele a la oficina que el miembro está cubierto por el DCS CHP de Mercy Care.

Tenga a mano la siguiente información:

- Nombre del miembro.
- Número de identificación del DCS CHP de Mercy Care para miembros.
- Motivo por el que el miembro necesita la cita.

Para cancelar o cambiar citas médicas y dentales, llame al proveedor al menos un día antes de la cita. Algunos proveedores pueden intentar cobrar una tarifa por las citas perdidas. Según la ley de Arizona, el DCS CHP de Mercy Care no puede pagar por citas perdidas o que no se presentan.

Acceso y disponibilidad para citas

Los miembros del DCS CHP de Mercy Care deben poder obtener una cita para ver a los proveedores cuando sea necesario. Llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) si no puede obtener citas dentro de los plazos que se indican a continuación:

Para citas con proveedores de atención primaria:

- Citas de atención de urgencia tan pronto como lo requiera la afección de salud del miembro, pero a más tardar 2 días hábiles después de la solicitud.
- Citas de atención de rutina dentro de los 21 días calendario posteriores a la solicitud.

Para citas con proveedores especializados, incluidos especialistas dentales:

- Citas de atención de urgencia tan pronto como lo requiera la afección de salud del miembro, pero a más tardar 2 días hábiles después de la solicitud.
- Citas de atención de rutina dentro de los 45 días calendario posteriores a la remisión.

Para citas con proveedores dentales:

- Citas de urgencia tan pronto como lo requiera la afección de salud del miembro, pero a más tardar 3 días hábiles después de la solicitud.
- Citas de atención de rutina dentro de los 30 días calendario posteriores a la solicitud.

Para citas con proveedores de atención de maternidad (atención prenatal):

- Primer trimestre: dentro de los 14 días calendario posteriores a la solicitud.
- Segundo trimestre: dentro de los 7 días calendario posteriores a la solicitud.
- Tercer trimestre: dentro de los 3 días hábiles posteriores a la solicitud.
- Embarazos de alto riesgo tan pronto como lo requiera la afección de salud del miembro y a más tardar 3 días hábiles desde la identificación de alto riesgo por parte del contratista o proveedor de atención de maternidad o inmediatamente si existe una emergencia.

Citas de con el proveedor de salud conductual:

- Citas de necesidad urgente: tan pronto como lo requiera la afección de salud del miembro, pero a más tardar 24 horas después de la identificación de la necesidad.
- Evaluación inicial: dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la remisión inicial o solicitud de servicios de salud conductual.
- Cita inicial: tan pronto como lo requiera la afección de salud del miembro:
 - Para los miembros menores de 18 años, a más tardar 21 días después de la evaluación inicial.
- Citas posteriores de salud conductual: tan pronto como lo requiera la afección de salud del miembro, pero no más de 45 días calendario desde la identificación de la necesidad.

Para medicamentos psicotrópicos:

- Evalúe la urgencia de la necesidad de inmediato.
- Proporcione una cita, si está clínicamente indicado, con un profesional médico de salud conductual dentro de un plazo que garantice al miembro lo siguiente:
 - No se quede sin los medicamentos necesarios.
 - No presente un deterioro en su afección de salud conductual antes de comenzar el medicamento, pero no más allá de los 30 días calendario desde la identificación de la necesidad.

Las citas de salud conductual para personas bajo custodia legal del Departamento de Seguridad Infantil (DCS) y para niños adoptivos:

- Respuesta rápida: cuando un niño ingresa al cuidado fuera del hogar dentro del plazo indicado por la afección de salud conductual, pero a más tardar 72 horas después de la notificación del Departamento de Seguridad Infantil (DCS) de Arizona de que un niño se retiró o retirará de su hogar.
- Detección y evaluación: dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la remisión inicial o a la solicitud inicial posterior de servicios de salud conductual.
- Cita inicial: dentro de los plazos indicados por la necesidad clínica, pero a más tardar 21 días calendario después de cualquier examen y evaluación.
- Servicios de salud conductual posteriores: dentro de los plazos de acuerdo con las necesidades de la persona, pero a más tardar 21 días calendario a partir de cualquier examen y evaluación.

Para transporte médico que no sea de emergencia (NEMT)

- Un miembro debe llegar a tiempo a una cita, pero no antes de una hora antes de la cita.
- Un miembro no debería tener que esperar más de una hora después del final del tratamiento para ser transportado a casa.
- No debe recogerse a un miembro antes de la finalización del tratamiento.

Mantener a los niños sanos

Las consultas de bienestar (exámenes de bienestar) están cubiertas para los miembros menores de 21 años a través del beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT). La mayoría de las consultas de bienestar (también llamadas chequeo o examen físico) incluyen una historia clínica, un examen físico, exámenes de salud, asesoramiento médico y las vacunas médicamente necesarias.

Como cuidador, usted puede ayudar a mantener a los miembros sanos si hace lo siguiente:

- Se asegura de que los miembros asistan a todas sus consultas de bienestar infantil y dentales.
- Hace un seguimiento de todas las remisiones realizadas durante las consultas con el PCP.
- Se asegura de que los miembros reciban todas sus vacunas. Asegúrese de que sus vacunas estén al día (consulte el sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades para ver los calendarios de vacunación y más información: <https://www.cdc.gov/vaccines/imz-schedules/index.html> o mercyar.es/cdc-vaccines).
- Se asegura de que los adolescentes asistan a sus consultas de bienestar. Entre ellas se encuentran las consultas de bienestar para niñas. El médico de la adolescente debe hablar con ella sobre la salud reproductiva y el control de la natalidad. También deben hablar sobre el sexo seguro. El sexo seguro incluye cómo prevenir las infecciones de transmisión sexual (ITS). A menudo se habla de depresión, ansiedad y otros trastornos del estado de ánimo. La charla también debe incluir educación sobre cómo evitar conductas de riesgo, como el uso de productos de tabaco (incluidos los cigarrillos electrónicos, el narguile y el vapeo), así como el uso de drogas y alcohol. Estas charlas deben ser apropiadas para la edad y el desarrollo del niño. El cuidador del miembro también debe hablar con él sobre estos temas.

- Hay recursos comunitarios disponibles para ayudarlo a usted y al niño bajo su cuidado. Para obtener más información, consulte la sección “Recursos comunitarios” en la parte posterior de este manual o llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Todos los miembros del DCS CHP de Mercy Care deben tener una consulta de bienestar infantil completa (EPSDT), una consulta al dentista y una evaluación de salud conductual dentro de los primeros 30 días del retiro y de la colocación en cuidado fuera del hogar. La consulta de bienestar incluirá cualquier vacuna que el niño pueda necesitar en ese momento. Debe programar un examen físico, una consulta al dentista y una evaluación de salud conductual para los miembros. Si el miembro se sometió a un examen antes del retiro, el DCS CHP de Mercy Care solicita que la cita para la consulta de bienestar completa y la consulta dental se programe nuevamente dentro de los 30 días posteriores al retiro y la colocación en cuidado fuera del hogar.

Cuidado de los niños y detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT)

La detección, el diagnóstico y el tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT) es el nombre del beneficio de Medicaid que garantiza que los miembros del AHCCCS menores de 21 años reciban atención médica integral a través de la prevención, la intervención temprana, el diagnóstico, la corrección, la mejora y el tratamiento de afecciones de salud física y conductual. El propósito de EPSDT es garantizar la disponibilidad y accesibilidad de los recursos de atención médica, así como ayudar a los miembros en edad de EPSDT y a sus padres o tutores a utilizar eficazmente estos recursos.

Cantidad, duración y alcance: La Ley de Medicaid define los servicios de EPSDT como servicios de detección, servicios de la vista, sustitución y reparación de anteojos, servicios dentales, servicios auditivos y otras medidas necesarias de atención médica, diagnóstico, tratamiento y otras medidas descritas en la sección 1396d(a) del Título 42 del Código federal de los Estados Unidos (USC) para corregir o mejorar defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales detectadas mediante los servicios de control, independientemente de que dichos servicios estén cubiertos por el plan estatal del AHCCCS o no. Las limitaciones y exclusiones, excepto el requisito de necesidad médica y la asequibilidad, no se aplican a los servicios de EPSDT.

Esto significa que los servicios cubiertos en virtud de EPSDT incluyen todas las categorías de servicios descritas en la ley federal, incluso cuando no estén mencionadas como servicios cubiertos en el plan estatal del AHCCCS, y los estatutos, las normas y las políticas del AHCCCS, siempre y cuando los servicios sean médicamente necesarios y asequibles.

Algunos ejemplos adicionales de servicios cubiertos por EPSDT incluyen, entre otros: consultas de bienestar infantil (preventivas), servicios hospitalarios para pacientes internados y externos, servicios de laboratorio y radiografías, servicios médicos, servicios de naturopatía, servicios de profesionales en enfermería, medicamentos, servicios de tratamiento, servicios de salud conductual, equipos médicos, aparatos y suministros, aparatos ortopédicos, dispositivos protésicos, asistencia para programar citas, transporte a citas médicas, suministros y servicios de planificación familiar y servicios de maternidad. La EPSDT también incluye servicios de diagnóstico, detección, prevención y rehabilitación. Sin embargo, EPSDT no incluye los servicios que son experimentales, únicamente con fines cosméticos, o que no son rentables en comparación con otras intervenciones. Las consultas de bienestar infantil para los miembros en edad de EPSDT, incluso cuando están saludables, son importantes porque incluyen todas las pruebas de detección y los servicios descritos en los programas de EPSDT y periodicidad dental del AHCCCS, y pueden identificar problemas a tiempo.

Las mujeres miembros, o las mujeres asignadas como mujeres al nacer, tienen acceso directo a los servicios de atención preventiva y de bienestar de un PCP, obstetricia/ginecología u otro proveedor de atención de maternidad dentro de la red del contratista sin una remisión de un proveedor de atención primaria.

La importancia de las consultas de bienestar infantil de EPSDT

Una de las mejores maneras de mantener a un niño sano es llevarlo cada año a una consulta de bienestar infantil, incluso si está sano. Las consultas de EPSDT regulares (lo mismo que las consultas o chequeos de bienestar infantil) pueden hacer que los niños estén protegidos contra cualquier enfermedad. No hay copago ni otro cargo por las consultas de bienestar infantil, las vacunas o los servicios cubiertos por EPSDT. Durante una consulta de bienestar infantil, usted tiene la oportunidad de hablar con el médico del niño y hacerle preguntas. Cosas que pueden ocurrir durante estas consultas:

- Antecedentes de salud y desarrollo, así como un examen físico completo.
- Evaluación del aumento de peso adecuado para la edad, así como la educación nutricional.
- Evaluación y examen de detección nutricional y realización de remisiones si es necesario.
- Exámenes y servicios de salud conductual y realización de remisiones si es necesario. Por ejemplo:
 - Exámenes de detección de depresión posparto para padres primerizos
 - Exámenes generales del desarrollo
 - Exámenes de detección específicas del desarrollo del trastorno del espectro autista (TEA)
 - Exámenes de detección de depresión y suicidio en adolescentes
 - Exámenes de detección de trastornos por consumo de sustancias en adolescentes
- Identificar los hitos del crecimiento y del desarrollo.
- Vigilancia del desarrollo y realización de remisiones si es necesario.
- Inmunizaciones (vacunas).
- Pruebas de laboratorio o pruebas diagnósticas para afecciones como anemia, anemia de células falciformes, envenenamiento por plomo en la sangre, pruebas de tuberculosis (TB), etc. Si estas pruebas arrojan un resultado positivo, se le pedirá que regrese para una consulta de seguimiento y un posible tratamiento.
- Educación para la salud, asesoramiento y ayuda para el autocontrol de enfermedades crónicas.
- Exámenes de detección y educación sobre la salud bucal, así como realizar una remisión dental si es necesario.
- Aplicación de barniz de flúor, cuando un niño ha cumplido seis meses de edad con al menos un diente erupcionado, con aplicaciones que se realizan cada tres meses hasta los cinco años.
- Exámenes de la vista y la audición y realización de remisiones a especialistas si es necesario.
- El médico también puede determinar que es médicamente necesaria una remisión a un especialista. Algunos ejemplos son un dietista o nutricionista, un cardiólogo, un neurólogo, un fisioterapeuta, un terapeuta ocupacional o un terapeuta del habla.
- El médico también puede ofrecerle información sobre los recursos o programas comunitarios disponibles. A continuación, se enumeran algunos ejemplos en “Recursos comunitarios”.
- Proporcione información y apoyo sobre las recomendaciones sobre la lactancia materna, la disponibilidad de extractores de leche y las prácticas seguras para dormir, si corresponde.
- El médico también puede hablar sobre temas apropiados para la edad y el desarrollo del niño, tales como los siguientes:
 - Salud reproductiva, control de la natalidad y sexo seguro, incluida la forma de prevenir las infecciones de transmisión sexual (ITS) y las pruebas de ITS.
 - Evitar conductas de riesgo como el uso de productos de tabaco (incluidos los cigarrillos electrónicos, el narguile y el vapeo), así como el consumo de drogas y alcohol.

- Cómo se sienten, si están deprimidos, ansiosos o si tienen pensamientos de hacerse daño.
- Conducción segura y evitar contenidos peligrosos en las redes sociales e internet.
- Pruebas de detección del trastorno por consumo de sustancias (SUD): todos los niños mayores de 12 años serán examinados para detectar el trastorno por consumo de sustancias, con las remisiones correspondientes, según sea necesario.

A continuación, se presentan algunas fechas y vacunas importantes que se enumeran en el Programa de periodicidad de EPSDT del AHCCCS:

Chequeos de bienestar infantil (consultas de EPSDT)	• Recién nacido • 3 a 5 días • 1, 2, 4, 6, 9, 12, 15, 18, 24 y 30 meses • Anualmente de 3 a 20 años
Inmunizaciones (vacunas)	• Difteria, tétanos, tos ferina (DTaP) • Haemophilus influenzae tipo B (Hib) • Hepatitis A • Hepatitis B • Virus del papiloma humano (VPH) • Influenza (gripe) • Sarampión, paperas y rubéola (MMR) • Meningocócica (meningitis) • Neumococo (neumonía) (PCV15 o PCV20) • Poliomielitis inactivada (IPV) • Rotavirus (RV) • Tétanos, difteria y tos ferina (Tdap) • Varicela • COVID-19 • Virus respiratorio sincitial (RSV-mAb o RSV)

Para obtener más información sobre las vacunas y revisar los calendarios de vacunación recomendados, visite los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en <https://www.cdc.gov/vaccines/imz-schedules/index.html> o mercyar.es/cdc-vaccines.

El DCS CHP de Mercy Care apoya el calendario de consultas mejorado recomendado por la Academia Estadounidense de Pediatría (AAP) para los niños colocados en cuidado fuera del hogar. Las consultas adicionales permiten a los proveedores de atención médica abordar problemas de salud complejos que los niños pueden enfrentar cuando se adaptan a nuevas ubicaciones, escuelas, etc.

Cuando los miembros son nuevos en el DCS CHP, una consulta de EPSDT (consulta de bienestar infantil) y una consulta dental preventiva deben realizarse dentro de los primeros 30 días de ingresar al cuidado. El DCS CHP de Mercy Care también requiere que se lleve a cabo una Evaluación integrada de respuesta rápida (IRRA) dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de una remisión del especialista del DCS (al ingresar al cuidado fuera del hogar). Estos servicios iniciales deben ser seguidos por el examen y la evaluación de salud conductual en un plazo de 7 días. La primera cita de salud conductual debe ser dentro de los 21 días posteriores a la evaluación. El calendario de consultas mejorado que incluye lo siguiente:

- Consultas mensuales durante los primeros 3 meses después del retiro para todas las edades (algunas de estas consultas pueden ser consultas EPSDT) luego,

- Desde el nacimiento hasta los 6 meses: consultas mensuales durante los primeros 6 meses de vida,
- De 7 a 24 meses, cada 3 meses, y
- De 25 meses a 18 años: cada 6 meses como mínimo, preferiblemente 3 a 4 veces al año.
- Estas consultas pueden ser consultas de EPSDT o consultas de seguimiento con el PCP.

Consultas mejoradas con un PCP

Recién nacido hasta los 6 meses	De 6 meses a 2 años	A partir de 2 años
Consultas mensuales con PCP durante los primeros 6 meses de vida.	Consultas mensuales con PCP durante los primeros 3 meses después de ingresar al cuidado adoptivo.	Consultas mensuales con PCP durante los primeros 3 meses después de ingresar al cuidado adoptivo.
Seguido de consultas con el PCP cada 3 meses desde los 7 hasta los 24 meses de edad.	Seguido de consultas cada 3 meses hasta los 24 meses de edad.	N/C
Seguido de consultas cada 3 a 6 meses (el DCS CHP de Mercy Care recomienda 3 a 4 veces al año, que es lo mismo que cada 3 a 4 meses).	Seguido de consultas cada 3 a 6 meses (el DCS CHP de Mercy Care recomienda 3 a 4 veces al año, que es lo mismo que cada 3 a 4 meses).	Seguido de consultas cada 3 a 6 meses (el DCS CHP de Mercy Care recomienda 3 a 4 veces al año, que es lo mismo que cada 3 a 4 meses).
Estas consultas pueden ser las consultas requeridas de EPSDT o consultas de seguimiento con el PCP.	Estas consultas pueden ser las consultas requeridas de EPSDT o consultas de seguimiento con el PCP.	Estas consultas pueden ser las consultas requeridas de EPSDT o consultas de seguimiento con el PCP.

Prueba de detección del desarrollo

La evaluación del desarrollo examina más de cerca cómo se está desarrollando el niño bajo su cuidado. Al niño bajo su cuidado se le hará una breve prueba de detección o usted completará un cuestionario sobre el niño. Las herramientas que se utilizan para verificar las evaluaciones del desarrollo y del comportamiento son cuestionarios formales o listas de verificación, basadas en investigaciones que preguntan sobre cómo se está desarrollando su hijo/niño de crianza, incluidos temas sobre el lenguaje, el movimiento, el pensamiento, el comportamiento y las emociones. Las pruebas de detección del desarrollo pueden ser realizadas por su profesional de salud y otras personas también pueden participar, como los profesionales de la educación de la primera infancia y los profesionales de la comunidad o de la escuela. Es importante que lleve al niño a ver a un proveedor que esté certificado en el uso de estas herramientas de evaluación del desarrollo. El sitio web de los CDC tiene más información sobre las pruebas de detección y el monitoreo del desarrollo. Si desea obtener más información, puede visitar: <https://www.cdc.gov/ncbddd/actearly/screening.html>.

Se requiere que las evaluaciones del desarrollo se completen durante las consultas específicas de EPSDT (consultas de bienestar infantil). Sin embargo, los cuidadores deben tener en cuenta que se puede realizar una evaluación del desarrollo en cada consulta de EPSDT (consulta de bienestar infantil) si su proveedor determina que la evaluación es médicamente necesaria.

Ejemplos de exámenes requeridos en fechas específicas:

- Se requieren exámenes globales del desarrollo en las consultas a los 9, 18 y 30 meses.
- Se requieren exámenes del desarrollo específico del autismo (TEA) en las consultas de los 18 y 24 meses.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de herramientas aceptadas para la evaluación global del desarrollo:

- Evaluación del estado de desarrollo de los padres (PEDS-R)- Rango de edad: Desde el nacimiento hasta los 8 años.
- Cuestionarios de edades y etapas, tercera edición (ASQ-3)- Rango de edad: Desde el nacimiento hasta los 5 años.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de herramientas aceptadas para la detección del desarrollo específico del autismo (TEA):

- Lista de verificación modificada para el autismo en niños pequeños (M-CHAT-R/F), Rango de edad: De 15 a 30 meses.
- Cuestionarios de edades y etapas: Socioemocional (ASQ:SE). Rango de edad: hasta 21 años.

Una vez que se completan los exámenes, el proveedor utiliza los resultados para determinar si es necesaria una evaluación adicional. Si ese es el caso, el proveedor hará una remisión a un especialista. Si hay una recomendación para una evaluación de autismo, el DCS CHP de Mercy Care tiene una lista de proveedores que pueden diagnosticar y brindar tratamiento para el trastorno del espectro autista. Puede encontrar más información visitando: <https://www.mercycareaz.org/dcschp/autism-spectrum-disorder.html> o [mercy.es/asd](https://www.mercycareaz.org/mercy/es/asd).

Peligros de la exposición al plomo y pruebas recomendadas u obligatorias

El envenenamiento por plomo es un problema en Arizona. El aumento de los niveles de plomo puede afectar el aprendizaje y el desarrollo de los niños. Se requiere un análisis de sangre para detectar plomo en todos los niños de 1 y 2 años. El médico debe realizar una prueba verbal de detección de plomo en la sangre en cada consulta de bienestar de EPSDT entre los 6 meses y los 6 años para determinar los factores de riesgo de un niño. Es posible que se realicen pruebas adicionales para niños de hasta 6 años si la evaluación determina que están en riesgo de envenenamiento por plomo o si viven en un código postal de alto riesgo. Para saber si su código postal es de alto riesgo, visite <https://www.azdhs.gov/gis/childhood-lead>. Además, si va a inscribir al niño en Early Head Start/Head Start, requerirán prueba de que el niño se ha sometido a una prueba de plomo en la sangre.

Aumento de peso apropiado para la edad, obesidad infantil y medidas de prevención

Durante una consulta de EPSDT (consulta de bienestar infantil), el médico del niño revisa su índice de masa corporal (IMC) para ver si tiene un peso saludable para su edad, sexo y estatura. Cuanto más alto es el IMC de un niño, mayor es el riesgo de problemas de salud futuros. Si su IMC es demasiado alto o demasiado bajo, entonces su médico debe proporcionar educación nutricional. También pueden hacer una remisión a un dietista o nutricionista. Aquí hay algunas sugerencias de opciones saludables para ayudar:

- Coma cinco (5) porciones de frutas y verduras por día.
- Pase menos de dos (2) horas al día frente a una pantalla (esto incluye televisión, videojuegos, computadoras, tabletas y otros dispositivos móviles).
- Manténgase activo durante al menos una (1) hora al día.
- No beba bebidas azucaradas, incluidos refrescos y jugos.

Signos y síntomas del asma y medidas de prevención

El asma es una afección pulmonar crónica que puede variar de leve a grave. Es importante reconocer los signos y síntomas, como tos, estornudos, opresión en el pecho, dificultad para respirar o un color azul en los labios. Los desencadenantes de cada persona son diferentes y pueden variar desde la contaminación, el moho, el humo, el polvo, el polen, los alimentos, el estrés, la actividad física y más. El asma se puede controlar mediante la comprensión de los medicamentos, al asegurarse de que se estén tomando, y mediante la ayuda para reducir

los desencadenantes. Si nota alguno de estos signos y síntomas o si tiene un brote, llame a su médico o llévelo a un centro de atención de urgencia cerca de usted.

Consejos de seguridad y prevención de conductas de riesgo

Proteja al niño (o adolescente) bajo su cuidado y hable con él sobre cómo evitar actividades peligrosas o conductas de riesgo. Anímelo a hablar sobre sus sentimientos y emociones y a decirle si se siente deprimido o ansioso o si tienen pensamientos de lastimarse a sí mismo o a los demás. No todos los niños se sentirán cómodos a la hora de hablar de sus sentimientos y emociones. Asegúrese de prestar atención a las señales de advertencia de suicidio y depresión y busque ayuda si ve alguna señal. Ejemplos de estos comportamientos son el retraimiento, los cambios graves en su estado de ánimo o el aumento del consumo de drogas o alcohol. Si no está seguro de cómo hablar con ellos sobre estos temas, puede pedirle ayuda a su proveedor o puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care y deberíamos poder brindarle algunos buenos recursos. Entre los ejemplos de conductas de riesgo de las que puede hablar se encuentran las siguientes:

- Fumar cigarrillos, cigarrillos electrónicos, vapear, narguiles, etc.
- Consumir drogas o beber alcohol.
- Riesgos de participar en conductas sexuales a una edad temprana.
- Sexo seguro para prevenir el embarazo y las infecciones de transmisión sexual (ITS).
- Participar o ser víctima de acoso y violencia.
- Evitar la presión negativa de los compañeros y fomentar la confianza en uno mismo.
- Los peligros que se encuentran en las redes sociales e internet, y no imitar o copiar las cosas que ven.

Recursos comunitarios

Hay algunos recursos y programas comunitarios disponibles que pueden ayudar. Durante la consulta de bienestar infantil de EPSDT, el proveedor puede hablar con usted sobre estos servicios. Si tiene preguntas sobre dónde encontrar parte de esta información o cómo navegar por el sistema de atención médica, su proveedor debería poder ayudarlo. El proveedor también nos dirá de qué servicios puede beneficiarse el niño y le enviaremos información educativa sobre cómo obtener esos servicios. Ejemplos de algunos programas comunitarios son Mujeres, Bebés y Niños (WIC), el Programa de Intervención Temprana de Arizona (AzEIP), los servicios de salud conductual, los programas de visitas domiciliarias, Encircle Families, Early Head Start/ Head Start, Vacunas para Niños (VFC) y los programas Birth to Five Helpline y Quissy Baby. Para obtener más información, consulte la sección “Recursos comunitarios” en la parte posterior de este manual o llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Medidas de prevención de la caries dental

El cuidado y la limpieza de los dientes de leche son importantes para la salud dental a largo plazo. Si bien los primeros dientes (dientes de leche) se caerán, las caries dentales pueden hacer que se caigan antes de tiempo. Esto puede hacer que los dientes permanentes salgan torcidos y fuera de lugar. La caries dental en los dientes de leche también puede hacer que la caries se transfiera a los dientes permanentes.

La atención dental diaria debe comenzar incluso antes de que le salga el primer diente al bebé. Esto se puede hacer mediante la limpieza de las encías del bebé diariamente con un paño limpio y húmedo o una gasa. También puede cepillar las encías suavemente con un cepillo de dientes suave para bebés y agua. Tan pronto como aparezca el primer diente, puede cepillar sus dientes y encías con agua. Para cuando le salgan todos los dientes de leche, trate de cepillarlos al menos dos veces al día. Se recomienda que los niños de entre 2 y 6 años usen una cantidad de pasta dental que contenga flúor del tamaño de un guisante dos veces al día, y que el cuidador realice y supervise el cepillado. Los niños de 7 años en adelante pueden cepillarse los dientes con

una pasta dental con flúor dos veces al día. También es importante que los niños se acostumbren a usar hilo dental desde el principio. Un buen momento para comenzar con el uso del hilo dental es cuando dos dientes comienzan a tocarse. Hable con el dentista del niño para que le aconseje sobre cómo usar hilo dental para los dientes pequeños.

La importancia de la atención médica bucal

El PCP del niño debe hacer un examen de salud bucal en cada consulta de bienestar infantil de EPSDT. También puede aplicar barniz de flúor a los dientes durante su consulta de EPSDT una vez que el niño haya cumplido los seis meses con al menos un diente que haya erupcionado. El barniz de flúor es un tratamiento dental preventivo que ayuda a fortalecer los dientes. Ayuda a prevenir las caries. Esto puede suceder hasta cuatro veces al año (una vez cada tres meses), hasta que el niño cumpla cinco años. No hay copago ni otro cargo por los servicios dentales cubiertos por EPSDT.

La primera cita del niño con el dentista debe programarse antes del año de edad o antes si es necesario (a partir de los 6 meses). Después de eso, debe ver al dentista cada seis meses para consultas regulares. Esto es dos veces al año. Su dentista también aplicará barniz de flúor en sus dos consultas dentales preventivas hasta que cumpla 21 años. Las consultas al dentista también pueden incluir radiografías, empastes, limpiezas y selladores.

Nunca es demasiado pronto para comenzar a tener buenos hábitos de salud dental. Siga estos sencillos consejos cuando lleve al niño bajo su cuidado al dentista:

- Tenga a mano el nombre y el número del dentista.
- Programe citas regulares con algunos meses de anticipación.
- Asegúrese de tener a alguien que lo lleve a la consulta.
- Llegue a horario a la consulta.
- Asegúrese de llevar la tarjeta de identificación de miembro de su hijo al consultorio del dentista.
- Si debe cancelar la cita, llame al consultorio del dentista lo antes posible.

Asistencia con la programación de citas o transporte

Si necesita ayuda para programar una cita de consulta de bienestar infantil (EPSDT) o una cita dental, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY 711). El Departamento de Servicios para Miembros también puede ayudarlo a programar un viaje a la cita si lo necesita. También puede comunicarse con el administrador de atención del DCS CHP de Mercy Care asignado al niño para obtener ayuda. Si necesita ayuda para obtener servicios de salud conductual, puede comunicarse con su administrador de atención del DCS CHP de Mercy Care o del Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). Para todas las emergencias, llame al **911**.

Síndrome de abstinencia neonatal (NAS)

Se identifica que muchos niños colocados en cuidado fuera del hogar están expuestos a sustancias al nacer y tienen síndrome de abstinencia neonatal (NAS). Las sustancias identificadas por los hospitales y otros profesionales médicos pueden incluir la exposición al alcohol, las anfetaminas, la cocaína, los inhalantes, la marihuana, la heroína, los analgésicos recetados, los opioides y otras drogas de abuso. Estar atento a los signos de un recién nacido con síndrome de abstinencia neonatal es muy importante para quienes cuidan a estos bebés y niños vulnerables.

No todos los bebés/niños expuestos a sustancias al nacer tendrán problemas. Hay varios mitos asociados con el NAS. Las etiquetas de “bebés de hielo” o “bebés de metanfetamina” son inexactas debido a la falta de evidencia científica que respalde estas etiquetas.

Los efectos de las drogas en los bebés/niños dependerán de la cantidad de droga utilizada y de cuánto tiempo se usó la droga durante el embarazo. El bebé expuesto a las drogas puede estar en riesgo de tener problemas más adelante en la vida, como retraso en el habla, trastorno por déficit de atención con hiperactividad y problemas de comportamiento que pueden no estar clínicamente presentes hasta que el niño tenga más de dos años o incluso la edad escolar.

Los signos de exposición a drogas no son exclusivos de un recién nacido con síndrome de abstinencia neonatal y pueden estar presentes en otros casos. Un historial detallado de drogas/alcohol consumido durante el embarazo, además de los factores estresantes y los efectos ambientales, es la clave para el diagnóstico del NAS.

Algunos bebés con NAS pueden tener signos de irritabilidad o dificultad para alimentarse. A medida que crecen, los síntomas pueden cambiar. Es importante hablar con el PCP del miembro y obtener ayuda de un especialista en salud conductual para bebés/niños pequeños si es necesario.

El plan de atención para los recién nacidos con NAS debe realizarse con el PCP del bebé/niño para asegurarse de que se satisfagan las necesidades médicas adecuadas. La atención o el tratamiento se basan en los síntomas que presenta el bebé/niño. No se basa en el hecho de que el niño esté expuesto a las drogas.

Es importante que el PCP siga de cerca al niño para controlar el crecimiento y el desarrollo. También es importante obtener servicios de especialistas en salud conductual para bebés y niños pequeños cuando sea necesario para lidiar con las dificultades de comportamiento.

El DCS publica un folleto titulado “Ayudar a los bebés con síndrome de abstinencia neonatal”. Este folleto contiene información y consejos sobre el cuidado de los recién nacidos con síndrome de abstinencia neonatal. Puede obtener el folleto en <https://bit.ly/nasbrochure>. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) para obtener una copia del folleto o si tiene alguna pregunta sobre los servicios disponibles.

Descanso seguro para los bebés

Las siguientes son pautas de descanso seguro para reducir el riesgo de síndrome de muerte súbita del lactante (SIDS) o muerte súbita inesperada del lactante (SUID) y otras causas de muerte infantil relacionadas con el sueño:

- Coloque siempre al bebé boca arriba para que duerma de forma segura.
- Use una cuna aprobada para la seguridad cubierta por una sábana ajustable.
- No se permiten almohadas, mantas, pieles de oveja o protectores de cuna dentro o cerca del área donde duerme el bebé.
- No se permiten objetos blandos, juguetes ni ropa de cama suelta dentro o cerca del área donde duerme el bebé.
- No fume cerca del bebé.
- El bebé no debe dormir en una cama de adulto, en un sofá o en una silla solo o con usted (el bebé puede caerse o quedar atrapado en una posición que le impida respirar).
- Nada debe cubrir o estar cerca de la cabeza del bebé.

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre el descanso seguro para los bebés, visite www.sids.org.

Asistencia con la programación de citas o transporte

Si necesita ayuda para programar una cita para la consulta de bienestar infantil de EPSDT o una cita dental, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776**

(TTY 711). El Departamento de Servicios para Miembros también puede ayudarlo a programar un viaje a la cita si lo necesita. También puede comunicarse con el administrador de atención asignado al niño para obtener ayuda. Si necesita ayuda para obtener servicios de salud conductual, puede comunicarse con su administrador de atención del DCS CHP o del Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). Para todas las emergencias, llame al **911**.

Inmunizaciones o vacunas

Las inmunizaciones, también conocidas como vacunas, pueden evitar que los niños y jóvenes se enfermen en el futuro. Se ofrecen en diferentes formas, como por vía oral, mediante el uso de un aerosol nasal o mediante inyecciones. Hable con el PCP del miembro sobre las vacunas que se necesitan y cuándo se necesitan. Debe usar un calendario de vacunación y tener el calendario actualizado cuando visite al médico del miembro.

Calendarios de vacunación recomendados

Los cuidadores en el estado de Arizona están obligados a cumplir con los estatutos que rigen la salud de los niños colocados en cuidado fuera del hogar. En el Artículo 58 del Código Administrativo de Arizona, R6-5-5830, Atención médica y dental, se establece lo siguiente:

“Un cuidador hará arreglos para que un niño de crianza temporal reciba atención médica y dental de rutina, que incluirá un examen médico anual, exámenes dentales semestrales, vacunas y pruebas médicas estándar”.

La ley de Arizona requiere que los niños en edad escolar y los inscritos en guarderías estén vacunados de manera apropiada para su edad. Las excepciones y adiciones a las normas son las siguientes:

- Los padres biológicos cuyas creencias religiosas no permiten las vacunas deben firmar una exención religiosa.
- El médico del niño debe firmar un formulario de exención médica si hay evidencia de inmunidad o una razón médica por la cual el niño no puede recibir las vacunas. Se debe guardar una copia de los resultados de laboratorio en el archivo para demostrar la inmunidad del niño.

Es política del Departamento de Seguridad Infantil (DCS) de Arizona cumplir con el artículo 58 del Código Administrativo de Arizona R6-5-5830, Atención médica y dental para todos los niños colocados en cuidado fuera del hogar. El código establece que los padres adoptivos no pueden imponer sus creencias de reticencia a vacunarse a los niños bajo cuidado adoptivo y no están autorizados a solicitar una exención de la vacuna escolar o de cuidado infantil para un niño de acogida. Cualquier excepción debe estar de acuerdo con el Manual de vacunación del Departamento de Servicios de Salud de Arizona.

Las denegaciones de vacunación para los niños colocados en cuidado fuera del hogar son abordadas por el especialista de DCS, el fiscal general adjunto y el tribunal de jurisdicción.

Las reacciones a las vacunas rara vez ocurren. Las reacciones graves son muy raras. Los peligros de no estar vacunado son mucho peores que la posibilidad de una reacción grave.

Las vacunas no son solo para bebés. Los niños reciben la mayoría de sus vacunas entre el nacimiento y los 4 a 6 años. Los adolescentes también necesitan vacunas. Hable con el PCP del miembro sobre las vacunas que necesita.

Las vacunas también pueden proteger a los adultos que rodean a los niños y jóvenes bajo su cuidado. Protéjase a sí mismo y a los niños que cuida recibiendo sus propias vacunas.

Para obtener más información sobre las vacunas y revisar los calendarios de vacunación recomendados, visite los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en <https://www.cdc.gov/vaccines/imz-schedules/index.html> o mercyar.es/cdc-vaccines. También puede consultar el Programa de periodicidad de EPSDT del AMPM del AHCCCS. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care para obtener ayuda al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). También puede comunicarse con el administrador de atención del DCS CHP de Mercy Care asignado al niño para obtener ayuda.

Nota: Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) a veces cambian los calendarios de vacunación recomendados. Hable sobre las vacunas con el médico del miembro.

Servicios de salud para mujeres

Es muy importante que las mujeres sexualmente activas o apropiadas para su edad, o las mujeres asignadas al sexo femenino al nacer, se hagan un examen de bienestar de la mujer al menos una vez al año. Los exámenes de bienestar de la mujer ayudan a los proveedores a determinar los servicios de atención preventiva de bienestar adecuados. Una consulta anual de atención preventiva para el bienestar de la mujer está destinada a la identificación de factores de riesgo de enfermedades, la identificación de problemas de salud física/conductual existentes y la promoción de hábitos de vida saludables esenciales para reducir o prevenir los factores de riesgo de diversos procesos de enfermedad.

Beneficios de la atención médica preventiva

Hacerse controles y pruebas de detección regulares es una parte importante de la atención médica de las mujeres. Estas pruebas de detección pueden detectar problemas antes de que tenga síntomas. El diagnóstico y tratamiento temprano, generalmente, conducirán a un mejor resultado. Enfocarse en prevenir enfermedades y dolencias antes de que ocurran ayudará a mejorar la salud y la calidad de vida del miembro.

Entre los servicios de salud para mujeres se incluyen los siguientes:

- Un examen físico (examen de bienestar) en el que se evalúa el estado de salud general.
- Prueba de Papanicolaou (cuando sea médicamente necesario y apropiado para la edad de la niña).
- Un examen clínico de mamas.
- Mamografía (cuando sea médicamente necesario).
- Vacunas (incluida la vacuna contra el VPH).
- Pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual, así como asesoramiento y tratamiento para obtener resultados positivos.
- Las pruebas anuales de sífilis comenzarán a los 15 años.
- Pruebas de detección y asesoramiento para mantener un estilo de vida saludable. Esto incluye, como mínimo, la detección y el asesoramiento sobre lo siguiente:
 - Nutrición adecuada
 - Actividad física
 - Índice de masa corporal (BMI) elevado
 - Consumo o dependencia del tabaco
 - Uso, abuso o dependencia de sustancias
 - Detección de depresión, detección de violencia interpersonal y doméstica
- Servicios de planificación familiar, suministros y asesoramiento.
- Asesoramiento previo a la concepción (sin incluir pruebas genéticas), que incluye temas sobre cómo llevar un estilo de vida saludable, tales como los siguientes:
 - Tener antecedentes reproductivos

- Prácticas sexuales
- Peso, dieta y alimentación saludables
- Tomar suplementos nutricionales como la ingesta de ácido fólico
- Actividad física o ejercicio
- Atención médica bucal
- Control de enfermedades crónicas
- Bienestar emocional
- Evitar el consumo de alcohol, tabaco y sustancias (incluidos medicamentos con receta, cafeína, alcohol, marihuana y otras drogas)
- Intervalos recomendados entre embarazos
- Inicio de las remisiones necesarias cuando se identifica la necesidad de una mayor evaluación, diagnóstico y tratamiento.

La vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH) está cubierta y recomendada para miembros de 11 a 45 años. Los miembros pueden obtenerlo a partir de los 9 años después de una conversación con su médico.

El VPH es un virus común y puede causar cáncer de cuello uterino. A menudo, el VPH no presenta síntomas. Esto hace que sea difícil para alguien saber que lo tiene. Es importante que tanto los hombres como las mujeres reciban la vacuna contra el VPH. Deben recibir la vacuna antes de ser sexualmente activos.

Información sobre cómo obtener los servicios de atención preventiva de bienestar de la mujer

La atención preventiva para mujeres está disponible a través de un PCP y, a menudo, se incorpora a su consulta de EPSDT. Las mujeres miembros, o las mujeres asignadas como mujeres al nacer, tienen acceso directo a los servicios de atención preventiva y de bienestar de un ginecólogo dentro de la red del DCS CHP de Mercy Care sin una remisión de un proveedor de atención primaria. No hay copago ni otro cargo por los servicios de atención preventiva para mujeres cubiertos.

Asistencia con la programación de citas y transporte

Si necesita ayuda para programar una cita de bienestar para la mujer con el proveedor del niño, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). El Departamento de Servicios para Miembros también puede ayudarlo a programar un viaje a su cita si lo necesita. También puede comunicarse con el administrador de atención asignado al niño para obtener ayuda.

Servicios de maternidad y embarazo

El DCS CHP de Mercy Care cubre los servicios de maternidad para todos los miembros. Entre los servicios de maternidad se incluyen los siguientes:

- Identificación del embarazo
- Atención prenatal
- Servicios trabajo de parto y parto
- Atención posparto
- Educación y divulgación, así como servicios prenatales para la atención del embarazo
- El tratamiento de las afecciones relacionadas con el embarazo
- Servicios de planificación familiar, suministros y educación
- Pruebas prenatales, incluidas las pruebas y el asesoramiento sobre el VIH (virus de la inmunodeficiencia humana)

- Pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (ITS), incluidas la sífilis y la clamidia, en la primera consulta prenatal, en el tercer trimestre y en el momento del parto
- Pruebas de detección de trastornos perinatales del estado de ánimo y ansiedad, incluidas remisiones y servicios de asesoramiento

Si una miembro cree que está embarazada, debe programar una cita con el PCP de inmediato. La cita debe hacerse con el PCP dentro de los cinco (5) días posteriores al aviso de un posible embarazo. El PCP puede proporcionar los nombres de los obstetras (OB) para que la miembro elija. Es importante que la miembro reciba atención prenatal temprana y regular durante el embarazo. Asegúrese de asistir a todas las citas programadas durante y después del embarazo. El DCS CHP de Mercy Care paga los servicios de maternidad. No hay copago ni otro cargo por los servicios cubiertos relacionados con el embarazo. Una vez que se confirme el embarazo, enviaremos un folleto sobre el embarazo con mucha información útil y continuaremos enviando información relacionada durante todo el embarazo y después del parto.

Las mujeres miembros, o las mujeres asignadas como mujeres al nacer, pueden recibir servicios de atención de maternidad a través de un proveedor de atención de maternidad, como un proveedor de obstetricia, dentro de la red del DCS CHP de Mercy Care sin una remisión de un proveedor de atención primaria (PCP). Un proveedor de obstetricia monitorea y trata a las mujeres embarazadas durante el embarazo. Los servicios que brindan incluyen atención durante el embarazo, el parto y la atención posparto o posparto. Se recomienda que las miembros permanezcan con el mismo proveedor de obstetricia durante todo el embarazo. Si una miembro se muda o tiene que cambiar de proveedor de obstetricia por cualquier motivo, se hace todo lo posible para garantizar la comunicación entre los proveedores de obstetricia para que no haya interrupción en la atención.

Si usted es nueva en el DCS CHP de Mercy Care o está inscrita en su tercer trimestre, y su proveedor actual no trabaja con dicho departamento, entonces tiene un par de opciones:

- Puede cambiarse a un proveedor de atención de maternidad que trabaje con el DCS CHP de Mercy Care.
- Para permitir la continuidad de la atención, puede permanecer con el DCS CHP de Mercy Care y terminar su atención de maternidad con su proveedor actual, siempre y cuando esté registrada en el AHCCCS. Se hará todo lo posible para registrar al proveedor de obstetricia con el DCS CHP de Mercy Care para que la miembro pueda continuar viéndolo.

Todas las miembros embarazadas inscritas en el DCS CHP de Mercy Care se consideran de alto riesgo, ya que son menores de 18 años. Como embarazos de alto riesgo, son seguidos por el equipo de administración de la atención en el DCS CHP de Mercy Care y reciben tratamiento que aborda las necesidades especiales de su embarazo.

Citas para embarazadas

El proveedor de obstetricia verá a la miembro para chequeos regulares para asegurarse de que el embarazo esté progresando adecuadamente. La atención médica temprana y los chequeos regulares durante el embarazo son importantes para la salud de la madre y el bebé. Para garantizar que la miembro reciba la atención adecuada y mantenerla saludable, es mejor tener la primera consulta prenatal dentro de los primeros 42 días de embarazo. Si la miembro se entera del embarazo después de los primeros 42 días, asegúrese de hacer la cita prenatal lo antes posible. Los estándares para los horarios de las citas para que todas las mujeres embarazadas vean a su proveedor de obstetricia son los siguientes:

- Primer trimestre (los primeros 3 meses de embarazo), dentro de los 14 días calendario posteriores a la solicitud
- Segundo trimestre (los segundos 3 meses de embarazo), dentro de los 7 días calendario posteriores a la solicitud

- Tercer trimestre (los últimos 3 meses de embarazo), dentro de los 3 días hábiles posteriores a la solicitud
- Alto riesgo tan pronto como lo requiera la afección de salud del miembro y a más tardar 3 días hábiles desde la identificación de alto riesgo por parte del contratista o el proveedor de atención de maternidad
- Emergencia, cuando un miembro debe ser atendido de inmediato debido a una crisis, como una hemorragia, etc.)

Después de la primera consulta, un horario común de consultas durante el embarazo es el siguiente:

- Semanas 4 a 28: una consulta cada cuatro (4) semanas.
- Semanas 29 a 36: una consulta cada dos (2) semanas.
- Semanas 37 a 40: una consulta cada semana.

Primera consulta

- En la primera consulta, la miembro tendrá un chequeo completo. Este chequeo incluye hablar sobre sus antecedentes de salud y el médico les hará un examen físico. El médico o el personal de enfermería le harán pruebas de sangre y de orina de rutina. También revisarán si hay infecciones y enfermedades de transmisión sexual.
- Dígle al proveedor si la miembro está tomando algún medicamento. Esto incluye cualquier medicamento recetado por otros proveedores y medicamentos de venta libre, como vitaminas y suplementos.
- También debe informar al proveedor si la miembro fuma, bebe alcohol o consume drogas. Esto lo ayudará a decidir qué recursos pueden proporcionar para ayudar a mantener seguros a la miembro y al bebé.

¿Es trabajo de parto prematuro o trabajo de parto real?

Si no está segura de si se trata de un trabajo de parto real o no, o si cree que puede haber un problema con el embarazo, llame al médico de inmediato. La consulta al médico debe realizarse dentro de los tres días hábiles posteriores a la llamada o de inmediato si se trata de una emergencia. Estos son síntomas importantes a los que debe prestar atención. Llame al médico de inmediato si presenta alguno de estos síntomas. No espere a que desaparezcan.

- Secreción, sangre o agua que sale de la vagina.
- Dolor sordo en la espalda baja.
- Siente como si estuviese por comenzar su período (calambres similares a los del período).
- Presión en la pelvis (como si el bebé estuviese empujando).
- Calambres estomacales (podrían estar acompañados de diarrea o no).
- Contracciones regulares que duran más de una hora.

Trabajo de parto

Si se trata de un trabajo de parto real y necesita que la lleven al hospital, llame **al 911**.

Atención y consultas posparto

Es importante que la miembro asista a todas las citas con el proveedor de obstetricia, incluida la consulta posparto. La consulta posparto es extremadamente importante para la salud de la madre que da a luz y del bebé. Debe ocurrir dentro de 1 a 12 semanas después del parto. A veces, es posible que el proveedor quiera ver a la miembro más de una vez durante este tiempo para asegurarse de que se está recuperando adecuadamente, para hablar sobre las emociones y los sentimientos, y para responder cualquier pregunta. Durante la consulta posparto, la miembro también puede hablar con el proveedor sobre las opciones, los servicios y los suministros

de planificación familiar (incluidos los anticonceptivos reversibles de acción prolongada inmediatamente después del parto). A continuación, pueden decidir qué método se adapta mejor a sus necesidades.

A veces, las complicaciones pueden ocurrir después del nacimiento del bebé. Estos síntomas pueden ocurrir hasta un año después de tener un bebé. Llame al médico de inmediato si la miembro presenta alguno de estos signos o síntomas:

- Dolor de cabeza que no desaparece o empeora con el tiempo
- Mareos o desmayos
- El niño bajo su cuidado tiene pensamientos sobre lastimarse a sí mismo o al bebé
- Cambios en la vista
- Fiebre de 100.4 °F o más
- Dolor en el pecho, dificultad para respirar o latidos cardíacos rápidos
- Piel pálida o húmeda (sudorosa)
- Dolor intenso en el abdomen o en los hombros o náuseas o vómitos
- Sangrado abundante (más de una toalla higiénica por hora)
- Hinchazón, enrojecimiento o dolor intensos en las piernas o los brazos
- Hinchazón severa cerca de la vagina o secreción con olor desagradable

Si siente que algo no está bien o no está segura de si es grave, llame a su médico. Asegúrese de informarle que la niña a su cuidado estuvo embarazada en el último año. Si se trata de una emergencia médica, llame al **911**.

Trastornos del estado de ánimo y de ansiedad perinatales

Hay muchos cambios que pueden ocurrir durante el embarazo y después de tener un bebé. Algunos de esos cambios pueden hacer que una persona se sienta triste, ansiosa, abrumada o confundida. Es posible que la miembro necesite tratamiento para que estos pensamientos y sentimientos mejoren. Si la miembro tiene estos sentimientos y duran mucho tiempo, o si los sentimientos son graves y le causan problemas para realizar las actividades diarias, llame a su proveedor de inmediato. No espere para obtener ayuda. Su proveedor determinará si los síntomas son causados por la depresión prenatal, la depresión posparto, la ansiedad u otra cosa.

Estar depresivo es más que tener un simple “bajón emocional” o “sentirse triste”. No es por algo que la miembro hizo o dejó de hacer. Es una enfermedad y se necesita tratamiento para poder recuperarse. Asegúrese de estar atenta a estas señales de advertencia durante y después del embarazo. Estas señales de advertencia pueden ocurrir hasta un año después del nacimiento del bebé. Si necesita hablar con alguien porque tiene pensamientos preocupantes, comuníquese con su proveedor o enfermera de inmediato. También puede obtener ayuda de un proveedor de salud conductual. No necesita una remisión de un médico para ver a un proveedor de salud conductual.

Si necesita ayuda para obtener servicios de salud conductual, puede comunicarse con su administrador de atención asignado del DCS CHP de Mercy Care o del Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). Para todas las emergencias, llame al **911**.

Líneas directas de salud mental

- Línea directa de salud mental materna: **1-833-9 HELP4MOMS (1-833-943-5746)**
- Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis: Llame o envíe un mensaje de texto al **988**
- Línea de Ayuda Internacional de Apoyo Posparto: Inglés **1-800-944-4773** o español **971-203-7773**
- Línea de Ayuda Internacional de Apoyo Posparto de Arizona: **1-833-TLC-MAMA (1-833-852-6262)**
- Línea de crisis de salud conductual de Arizona: **1-844-534-4673** o **1-844-534-HOPE (4673)**

Coordinadores de salud materna

Los coordinadores de salud materna (MHC) del DCS CHP de Mercy Care están disponibles para ayudar con los servicios necesarios para las miembros embarazadas. El MHC trabaja con la miembro y el especialista de DCS (representante de la agencia de custodia) para garantizar que la miembro reciba atención prenatal. El MHC se asegura de que el proveedor de obstetricia ofrezca a la miembro las pruebas y exámenes de detección adecuados durante y después de su embarazo. Esto incluye pruebas de VIH y sífilis, así como pruebas de detección de trastornos del estado de ánimo perinatales y ansiedad durante y después del embarazo. El MHC también hará un seguimiento con el especialista del DCS o el agente de custodia. Además, todas las miembros embarazadas que reciban el DCS CHP serán asignadas a un administrador de atención de enfermería con experiencia en atención obstétrica.

Asistencia con la programación de citas y transporte

Si la miembro necesita ayuda para programar una cita de embarazo o maternidad con su proveedor, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). El Departamento de Servicios para Miembros también puede ayudarlo a programar un viaje a la cita si lo necesita. También puede comunicarse con el MHC asignado al niño para obtener ayuda.

Consejos para un embarazo saludable

Pruebas de VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana)/SIDA y pruebas de infecciones de transmisión

sexual (ITS): En la primera consulta prenatal, en el tercer trimestre, y cuando nazca el bebé, el médico o la enfermera comprobarán si hay infecciones, como el VIH, y las infecciones de transmisión sexual, como la sífilis y la clamidia. Si el resultado de la prueba es positivo para el VIH o cualquier ITS, el médico puede ayudarla con el tratamiento y los servicios de asesoramiento sin costo para usted. Cuanto antes se diagnostiquen y traten, mejor funcionarán los medicamentos. El tratamiento temprano puede ayudar a prevenir la transmisión de estas infecciones al bebé. El suministro temprano de medicamentos puede ayudar a los niños con VIH a vivir vidas más largas y saludables.

Atención dental durante el embarazo

Es importante que se cuide los dientes y encías durante el embarazo, para que no contraiga una infección. Las caries dentales o infecciones en la boca pueden hacer que bacterias dañinas viajen a través de la sangre y se transmitan a su bebé por nacer. Esto significa que su salud bucal puede afectar directamente la salud de su bebé por nacer. Las infecciones dentales pueden hacer que un bebé nazca antes de tiempo y con bajo peso. Asegúrese de agregar una cita con el dentista a su lista de tareas pendientes para el embarazo. Asegúrese de hablar con su PCP u obstetra sobre su salud bucal y sus necesidades de atención dental. Es posible que su PCP u obstetra quiera enviar una remisión al dentista, dándole autorización para el tratamiento. Además, infórmele a su dentista que está embarazada antes de hacerse una radiografía. Pueden darle un delantal especial para usar que la protegerá a usted y a su bebé.

Nutrición y alimentación saludable: Durante el embarazo, el aumento de peso suele ser de aproximadamente 25 a 35 libras. Si una persona tiene bajo peso o sobrepeso durante el embarazo, el médico debe proporcionarle orientación sobre las formas de alcanzar y mantener un peso saludable. Algunos ejemplos de dichas lesiones y enfermedades son los siguientes:

- Tome 10 vasos de líquido por día, como mínimo. Ocho de estas tazas de líquidos deben ser agua.
- Coma refrigerios y platos saludables. En lugar de comer tres comidas grandes al día, intente comer cinco o seis comidas pequeñas y bocadillos.

- Manténgase alejado de los alimentos crudos, como el pescado y los mariscos, o los huevos poco cocidos, y también de los quesos blandos, los quesos no fabricados en los Estados Unidos, la leche sin pasteurizar y los jugos sin pasteurizar.

Actividad física: La actividad física no tiene que detenerse porque una persona esté embarazada, pero es posible que el tipo de actividad física tenga que cambiar. Hable con el médico sobre el nivel de actividad física que es seguro durante el embarazo.

Suficientes horas de sueño: Durante el embarazo, es común sentirse muy cansada y necesitar dormir más, especialmente en los primeros tres meses de embarazo.

Limitar las intervenciones en el trabajo de parto y el nacimiento

Un plan de parto es la forma en que comparte lo que quiere para el nacimiento de su bebé. Un plan hace que sea más fácil para su proveedor apoyarla. Trate de ser flexible, ya que es posible que cambie de opinión cuando comience el trabajo de parto. Además, su médico puede aconsejarla en función de los que es mejor para ambos. Su plan también está sujeto a la cobertura de su plan de salud, así como a las opciones disponibles en el hospital donde dé a luz. Asegúrese de hablar con su proveedor para conversar sobre su plan de parto.

Un plan de parto puede incluir detalles sobre lo siguiente:

- La sala de parto
- El trabajo de parto y el nacimiento
- El alivio del dolor durante el trabajo de parto
- Lo ocurrido justo después del parto
- Atención posparto (atención para usted y su bebé después del nacimiento)

Si es de bajo riesgo, hay algunas cosas que puede hacer que pueden beneficiarla durante el proceso de parto:

- Atención emocional personalizada, como una doula (alguien capacitado para brindar apoyo durante el trabajo de parto)
- Técnicas de relajación como el uso de masajes y pasar tiempo en el agua en las primeras etapas del trabajo de parto
- Moverse libremente durante el trabajo de parto
- Pujar en una posición cómoda
- Mantenerse hidratada
- Involucrar a familiares o amigos para que la apoyen durante el proceso de parto

Clases de preparación para el parto: Estas clases pueden ayudar con el embarazo y el parto. Estas clases están disponibles sin cargo para las miembros. Pregúntele al médico sobre las clases disponibles o llame para inscribirse en ellas en el hospital donde nacerá el bebé.

Suministros y servicios de planificación familiar: Lo mejor es abstenerse de tener relaciones sexuales después del parto, pero para brindar mayor protección a la miembro, también se le ofrecen opciones de planificación familiar. Pregúntele al médico acerca de las opciones de suministros y servicios de planificación familiar, como los anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC) y los anticonceptivos reversibles de acción prolongada inmediatamente después del parto (IPLARC), como los DIU y los implantes. Estos tipos de DIU e implantes son convenientes, eficaces y pueden ayudar a evitar embarazos no deseados. Por lo general, se pueden hacer antes de que la miembro salga del hospital. Si bien existen algunos riesgos, como el DIU que sale del útero, la enfermedad inflamatoria pélvica (PID) y la posibilidad de embarazo mientras se usan, estos riesgos

son muy raros. Recibir anticonceptivos inmediatamente después del parto es una buena manera de ayudar a prevenir que una mujer vuelva a quedar embarazada. Lo mejor es esperar al menos 18 meses entre embarazos. A esto se le llama espaciamiento de nacimientos. Caso contrario, hay más posibilidades de que el bebé tenga bajo peso al nacer o nazca antes de tiempo.

Bajo peso al nacer/muy bajo peso al nacer: Las consultas prenatales regulares son muy importantes. Los bebés cuyas madres consultan con médicos durante el embarazo tienen más probabilidades de nacer sanos, con un peso saludable y a término. Ir a todas las citas con el obstetra y ginecólogo es una de las mejores cosas que se pueden hacer para darle al bebé un comienzo saludable en la vida.

Inducciones electivas del trabajo de parto y riesgos de cesárea: Programar una cesárea o inducir el trabajo de parto antes de las 39 semanas sin necesidad médica puede ser peligroso y tener riesgos. Esperar hasta al menos las 39 semanas de embarazo le da al bebé el tiempo que necesita para crecer antes de nacer. Los órganos principales siguen creciendo durante ese tiempo. A veces, se necesita una inducción o una cesárea desde el punto de vista médico. Si es así, y el médico decidirá si ese es el caso.

Vitaminas prenatales: Durante el embarazo, el cuerpo necesitará ayuda adicional, como ciertas vitaminas y ácido fólico (una vitamina B). El ácido fólico (que se encuentra en las vitaminas prenatales) debe tomarse antes y durante el embarazo para ayudar a prevenir defectos congénitos del cerebro y la médula espinal. Tome las vitaminas prenatales recetadas o recomendadas por el médico. No deje de tomar ningún medicamento sin hablarlo con el médico.

Comportamientos riesgosos: Fumar cigarrillos, cigarrillos electrónicos, vapear, beber alcohol y consumir drogas puede causar muchos problemas durante el embarazo. Dejar de fumar puede ser difícil. Asegúrese de hablar con el médico o buscar ayuda en un centro de tratamiento local antes de dejar de fumar. También hay otros recursos disponibles para ayudar, como ASHLine. Para obtener más información, consulte la sección “Recursos comunitarios” al final de este manual.

Medicamentos con receta y trastornos por consumo de sustancias (SUD) durante el embarazo: Algunos medicamentos con receta que las personas toman todos los días son importantes para su salud física y emocional, incluso durante el embarazo. Los opioides a menudo son recetados por un médico después de una lesión o cirugía para ayudar a aliviar el dolor. Tomar opioides durante el embarazo puede causar el síndrome de abstinencia neonatal (NAS). El bebé puede pasar por la abstinencia de drogas después del nacimiento. Infórmele al médico sobre todos los medicamentos que toma, incluso si se los receta otro médico. Los bebés que nacen con NAS tienen más probabilidades de tener bajo peso al nacer, problemas respiratorios y de alimentación y convulsiones.

Peligros de la exposición al plomo para la madre y el bebé: La exposición al plomo durante el embarazo puede causar aborto espontáneo, parto prematuro, bajo peso al nacer y retrasos en el desarrollo. El envenenamiento por plomo puede transmitirse de una mujer embarazada a su bebé. Una persona con envenenamiento por plomo puede verse y sentirse saludable, sin signos de enfermedad, pero aún necesita tratamiento. Hable con el médico sobre la posibilidad de hacerse un simple análisis de sangre para detectar el envenenamiento por plomo.

Síndrome de muerte súbita del lactante (SMSL)/Muerte súbita inesperada del lactante (SUID): El SMSL/SUID es la muerte súbita e inexplicable de un bebé. Los bebés que se ponen boca arriba para dormir tienen menos probabilidades de morir de SMSL/SUID. Algunas otras formas de practicar el descanso seguro y prevenir

el SMSL/SUID es poner al bebé a dormir sobre una superficie firme y no usar mantas esponjosas, almohadas, animales de peluche, camas de agua, pieles de oveja, protectores de cuna u otra ropa de cama suave en la cuna.

Lactancia: La lactancia materna es la mejor fuente de alimento que un bebé puede obtener durante sus primeros seis meses a un año de vida. La lactancia materna puede ayudar a proporcionar apoyo inmunológico al bebé. Se envía un paquete de orientación sobre lactancia materna a las miembros una vez que el DCS CHP de Mercy Care descubre que la miembro está embarazada. El paquete proporciona información, como cuándo y dónde obtener ayuda, la importancia de la lactancia materna, cómo comenzar, los efectos que los medicamentos pueden tener en la lactancia materna y cuándo regresar al trabajo o a la escuela. Los extractores de leche están disponibles sin costo para usted. Si necesita ayuda para obtener un extractor de leche, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776**.

Mujeres, Bebés y Niños (WIC): WIC es un programa que proporciona alimentos, educación sobre lactancia materna, información sobre alimentación saludable y asesoramiento entre pares. Se ha demostrado que WIC mejora el peso al nacer, reduce los partos prematuros y mejora el peso de los bebés cuando nacen. Para obtener más información, consulte la sección “Recursos comunitarios” más adelante en este manual o llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care.

Recursos basados en la comunidad: Hay servicios disponibles para ayudar a mantener un embarazo saludable y un bebé sano. Hay programas como Mujeres, Bebés y Niños (WIC), programas de consultas domiciliarias de Strong Families AZ, la Línea directa de lactancia materna del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS), la Línea de ayuda del programa Birth to Five y Fussy Baby, la Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine) y más. Para obtener más información, consulte la sección “Recursos comunitarios” más adelante en este manual o llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care.

Pruebas del virus de inmunodeficiencia humana (VIH)

Si es necesario hacerse la prueba del VIH, la miembro debe recibir asesoramiento sobre la prueba del VIH por parte de un proveedor de atención médica o del departamento de salud local. Las miembros mayores de 12 años pueden solicitar y dar su consentimiento para la prueba del VIH. No se necesita ninguna otra aprobación. Las miembros menores de 12 años deben tener la aprobación del cuidador, del especialista del DCS o del representante de la agencia de custodia. La aprobación también puede provenir de los padres o de un representante de la justicia juvenil si la miembro está bajo el cuidado y la custodia del Departamento Correccional Juvenil de Arizona (ADJC) o de la Oficina Administrativa del Tribunal/Oficina de Libertad Condicional Juvenil (AOC/JPO).

Suministros y servicios de planificación familiar

Los suministros y servicios de planificación familiar son administrados por Aetna Medicaid Administrators, LLC. Estos servicios y suministros están cubiertos sin costo y están disponibles para los miembros en edad reproductiva, independientemente de su género, que voluntariamente eligen retrasar o prevenir el embarazo. No es necesario que obtenga una remisión o una autorización previa antes de elegir un proveedor de planificación familiar. Los suministros y servicios de planificación familiar a menudo se conversan durante la consulta de EPSDT o la consulta de control de bienestar y deben ser apropiados para la edad. Esas conversaciones deben incluir alentar la abstención de tener relaciones sexuales. Las miembros pueden optar por obtener suministros y servicios de planificación familiar de cualquier proveedor apropiado, ya sea que trabajen

o no con el DCS CHP de Mercy Care. Asistir a estas citas ayudará al proveedor a identificar cualquier afección de salud y prevenir problemas antes de que ocurran.

Para ayudar a proporcionar información adicional, el DCS CHP de Mercy Care también le enviará información educativa sobre los suministros y servicios de planificación familiar que están disponibles para las jóvenes bajo su cuidado. Los suministros y servicios de planificación familiar cubiertos que están disponibles incluyen servicios médicos, quirúrgicos, de laboratorio, imágenes, medicamentos y dispositivos anticonceptivos. A continuación, se enumeran ejemplos de servicios cubiertos para su referencia.

Hable con un proveedor de atención médica sobre los suministros y servicios de planificación familiar disponibles, que incluyen los siguientes:

- Educación sobre planificación familiar natural o remisión a un profesional de la salud calificado.
- Asesoramiento sobre métodos anticonceptivos.
- Píldoras anticonceptivas.
- Anticonceptivos orales de emergencia dentro de las 72 horas posteriores a la relación sexual sin protección (la mifepristona, también conocida como Mifeprex o RU-486, no es anticoncepción oral de emergencia poscoital), y
- Anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC).
- IPLARC (anticoncepción reversible de acción prolongada después del parto inmediato).
- Anticonceptivos inyectables.
- dispositivos intrauterinos (DIU).
- Anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC).
- IPLARC (anticoncepción reversible de acción prolongada después del parto inmediato).
- Implantes anticonceptivos subdérmicos (implantados debajo de la piel).
- Anillo vaginal.
- Espumas y supositorios.
- Preservativos.
- Diafragmas.
- Pruebas y tratamiento para las infecciones de transmisión sexual (ITS) independientemente del género. Esto incluye asesoramiento y tratamiento si los resultados son positivos.
- Pruebas de embarazo
- Exámenes médicos y de laboratorio, incluidas radiografías y ecografías relacionadas con la planificación familiar.
- Tratamiento de las complicaciones derivadas del uso de anticonceptivos, incluido el tratamiento de emergencia.
- Medicamentos para afecciones de salud relacionadas con la planificación familiar u otras afecciones de salud.

Los siguientes **NO** son servicios de planificación familiar cubiertos:

- Servicios de infertilidad, incluidas las pruebas diagnósticas, el tratamiento o la reversión de la infertilidad quirúrgica
- Asesoramiento por la interrupción de un embarazo
- Interrupciones del embarazo
- Histerectomías con fines de esterilización

Anticonceptivos de acción prolongada

Los anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC) y los anticonceptivos reversibles de acción prolongada inmediatamente después del parto (IPLARC) son convenientes y eficaces, y pueden ayudar a las personas a evitar embarazos no deseados. Un par de ejemplos de LARC e IPLARC son los DIU y los implantes. Si bien existen algunos riesgos, como el DIU que sale del útero, la enfermedad inflamatoria pélvica (PID) y la posibilidad de embarazo mientras se usan, estos riesgos son muy raros.

Interconcepción (espaciamiento de nacimientos)

Si está embarazada o si acaba de dar a luz a un bebé, hable con su médico sobre la posibilidad de obtener LARC o IPLARC. Por lo general, se le pueden administrar antes de salir del hospital. Recibir anticonceptivos inmediatamente después del parto es una buena manera de ayudar a evitar que quede embarazada de inmediato. Tomarse un tiempo entre embarazos es bueno para usted y para su bebé. Lo mejor es esperar al menos 18 meses entre embarazos. Esto se llama espaciamiento de los nacimientos, que ayuda al cuerpo a recuperarse y prepararse para el próximo bebé sano. Caso contrario, hay más posibilidades de que el bebé tenga bajo peso al nacer o nazca antes de tiempo.

Recordatorios importantes de planificación familiar y sexo seguro

Abstenerse de tener relaciones sexuales es la mejor manera de evitar infecciones y embarazos. Otra forma de evitar que una persona quede embarazada es usar un método anticonceptivo. Es posible que se necesiten exámenes físicos y pruebas de laboratorio antes de comenzar a usar anticonceptivos. Es posible que también se necesiten citas de chequeo programadas regularmente. Los anticonceptivos, como las espumas espermicidas, las jaleas, los supositorios o las cremas, pueden ayudar a prevenir el embarazo, pero no protegen a una persona de las enfermedades que puede contraer al tener relaciones sexuales. Los preservativos pueden prevenir algunas enfermedades que las personas pueden contraer al tener relaciones sexuales. Si es sexualmente activa, asegúrese de protegerse durante las relaciones sexuales y asegúrese de hacerse la prueba de infecciones de transmisión sexual (ITS).

Asistencia con la programación de citas o transporte

Si necesita ayuda para programar una cita para una consulta de planificación familiar, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). El Departamento de Servicios para Miembros también puede ayudarla a programar un viaje a la cita si lo necesita. También puede comunicarse con el administrador de atención asignado al niño para obtener ayuda.

Interrupciones de un embarazo médicamente necesarias

Las interrupciones de un embarazo son un servicio cubierto por el AHCCCS solo en situaciones especiales. El AHCCCS cubre la interrupción de un embarazo si se cumple con uno de los siguientes criterios:

1. La mujer embarazada sufre de un trastorno físico, una lesión física o una enfermedad física, incluida una afección física que pone en peligro su vida causada por el embarazo y que podría, según certificación médica, ponerla en peligro de muerte, a menos que el embarazo se interrumpa.
2. El embarazo es resultado de incesto.
3. El embarazo es resultado de una violación.
4. La interrupción del embarazo es médicamente necesaria de acuerdo con el criterio médico de un médico autorizado, quien certifica que la continuación del embarazo podría razonablemente causar un problema físico o de salud conductual grave para la mujer embarazada:
 - a. Crearía un problema de salud física o de salud conductual grave para la mujer embarazada;
 - b. Afectaría gravemente la función corporal de la mujer embarazada;
 - c. Causaría la disfunción de un órgano o una parte del cuerpo de la mujer embarazada;
 - d. Agravaría un problema de salud de la mujer embarazada; o
 - e. Evitaría que la mujer embarazada reciba tratamiento para un problema de salud.

Atención dental

Los servicios dentales incluyen atención dental integral a través de la prevención primaria, la intervención temprana, el diagnóstico, el tratamiento médicamente necesario y la atención de seguimiento.

Todos los miembros del DCS CHP de Mercy Care deben tener una consulta de bienestar infantil completa (EPSDT) y una consulta dental dentro de los primeros 30 días del retiro y de la colocación en cuidado fuera del hogar. También deben tener consultas dentales de rutina posteriores dos veces al año. Si los miembros necesitan ser atendidos con más frecuencia para tratar problemas dentales, estas consultas están cubiertas cuando sea médicamente necesario.

Servicios dentales

La caries dental puede ocurrir a cualquier edad, incluso en los dientes de leche, por lo que es importante comenzar la atención dental a una edad temprana y continuar con regularidad. Los miembros reciben dos (2) consultas dentales preventivas de rutina, dos (2) limpiezas dentales y dos (2) tratamientos con flúor por año con su dentista. Para los miembros de hasta cinco años, el barniz de flúor se puede aplicar cuatro veces al año (es decir, una cada tres meses). Estas consultas ayudan a garantizar la salud a largo plazo de los dientes y las encías de un niño. Las consultas al dentista deben realizarse dentro de los seis meses y un día después de la consulta anterior. Los miembros deben tener su primera consulta al dentista al año de edad o cuando salga el primer diente o antes si es necesario. Esta primera consulta se conoce como un chequeo dental de bienestar infantil, y también ayuda a establecer un centro dental para la atención futura. Los miembros no necesitan una remisión para recibir atención dental y pueden consultar a cualquier dentista que figure en el Directorio de proveedores. Además, no hay copago ni otro cargo por los servicios dentales cubiertos y la atención dental preventiva de rutina. Considere programar el próximo chequeo dental antes de salir del consultorio del PDP.

Los miembros pueden recibir servicios dentales de emergencia, preventivos y terapéuticos. Algunos de estos servicios pueden tener restricciones de edad, limitaciones y pueden requerir autorización previa. A continuación, se presentan ejemplos de algunos servicios dentales cubiertos para miembros menores de 21 años:

- Servicios dentales de emergencia que incluyen tratamiento para el dolor, infección, hinchazón o lesión, extracción o restauración de dientes primarios sintomáticos y sedación cuando el miembro lo requiera.
- Consultas y servicios dentales preventivos como flúor, radiografías, películas panorex, limpiezas dentales, selladores dentales y mantenedores de espacio.
- Los servicios dentales terapéuticos (con limitaciones y aprobaciones requeridas) incluyen servicios como limpiezas profundas, endodoncias, coronas, tratamiento de caries en dientes permanentes, prótesis dentales y aparatos ortopédicos. Los aparatos de ortodoncia solo están cubiertos si el PCP y el dentista crean un plan de tratamiento y consideran que son médicamente necesarios. Los aparatos dentales no están cubiertos por razones estéticas.

Los miembros menores de 21 años también pueden recibir atención médica bucal, remisiones dentales y tratamientos con barniz de flúor (hasta la edad de 5 años) a través de su PCP durante sus consultas de EPSDT. Consulte la sección Servicios de EPSDT para obtener más detalles. El cuidado bucal por parte de un PCP no reemplaza la atención dental de rutina por parte del dentista que se requiere.

Centros dentales

El DCS CHP de Mercy Care asigna a todos los miembros menores de 21 años a un centro dental al momento de la inscripción. Un centro dental es donde usted y un dentista trabajan juntos para cubrir sus necesidades de salud dental de la mejor manera. Tener un centro dental genera confianza entre el niño y el dentista. Es un lugar donde el niño puede recibir atención regular y continua, no solo un lugar al que acudir cuando hay un problema dental. Un “centro dental” podría ser una oficina o un centro donde todos los servicios dentales se proporcionan en un mismo lugar. El centro dental también debe proporcionar al miembro educación sobre la atención médica bucal adecuada, asesoramiento nutricional, así como información sobre enfermedades dentales. Si tiene

preguntas sobre el centro dental asignado, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros. Pueden ayudarlo con lo siguiente:

- Encontrar el nombre, la dirección y el número de teléfono del centro dental.
- Cambiar el proveedor de servicios dentales a domicilio.
- Ayudarlo a encontrar un proveedor de servicios dentales a domicilio diferente que esté dentro de la red.
- Ayudarlo a programar citas dentales.
- Organizar el transporte hacia o desde la cita.

A los miembros del DCS CHP de Mercy Care se les asigna un proveedor dental primario (PDP) y un centro dental al inscribirse en el DCS CHP de Mercy Care. Usted puede optar por cambiar el PDP/centro dental del miembro en cualquier momento y por cualquier motivo. Algunas razones para cambiar de PCP y PDP son las siguientes:

- Si el miembro se muda.
- Si usted o el miembro no se sienten cómodos.
- Si el consultorio está lejos de usted y del miembro.
- Si usted o el miembro no entienden lo que dice el PCP/PDP.

Si cambia el PDP del miembro, asegúrese de solicitar un proveedor dental dentro de la red y también pida a los proveedores actuales que transfieran los registros médicos del miembro al nuevo PDP.

Proveedores dentales

Todos los servicios dentales deben ser proporcionados por un proveedor contratado por el DCS CHP de Mercy Care. Es posible que necesite aprobación para obtener algunos servicios. Esto se denomina autorización previa. Si necesita aprobación para un servicio, el proveedor contratado enviará la solicitud. Puede elegir o cambiar su proveedor dental asignado en cualquier momento. Para encontrar un proveedor dental, puede visitar **mercycares.org** y seleccionar “Find a Provider” (Encontrar un proveedor). Luego desplácese hacia abajo hasta “Find local care” (Encontrar atención local) y luego “Find a dentist” (Encontrar un dentista).

Programar, cambiar o cancelar citas dentales

Si tiene preguntas, necesita ayuda para programar una cita dental o si necesita que lo lleven a la cita, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). Si necesita cambiar o cancelar una cita con el dentista, llame al proveedor dental entre 24 y 48 horas antes de la cita. Algunos proveedores pueden intentar cobrar una tarifa por una cita perdida. La ley de Arizona establece que el DCS CHP de Mercy Care no puede pagar por citas perdidas o que no se presenten. También puede comunicarse con el administrador de atención asignado al niño para obtener ayuda.

Consultas dentales de emergencia por teléfono o video

Los miembros del DCS CHP de Mercy Care ahora tienen acceso a un dentista durante las 24 horas del día, los siete días de la semana, durante todo el año. Puede hablar con un dentista por teléfono o video en su dispositivo inteligente cuando necesite atención dental de emergencia. Una emergencia dental puede ser un diente astillado o roto, dolor de dientes, hinchazón o sangrado de la cara.

Puede buscar un proveedor dental de emergencia utilizando nuestro directorio “Find a Provider” (Encontrar un proveedor) en **mercycares.org**. También puede ponerse en contacto con su dentista actual para ver si ofrece servicios dentales de emergencia.

Teleodontología

Los servicios de teleodontología están disponibles para los miembros de Mercy Care menores de 21 años. Los servicios limitados están disponibles y no pueden reemplazar un examen dental periódico o completo. Consulte

con su dentista sobre los servicios de teleodontología que ofrecen. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda en el Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Servicios de control de enfermedades

El DCS CHP de Mercy Care ofrece coordinación para ayudar con una afección crónica como parte opcional de los beneficios regulares del miembro. Se proporciona sin costo para usted. Si el miembro decide participar, es posible que reciba información por correo sobre su afección. Uno de nuestros administradores de atención puede trabajar con el miembro y su médico para brindarle a dicho miembro más información sobre lo que su afección significa para su vida diaria. También recibirá los nombres y números de contacto de los recursos de la comunidad que pueden ayudarlo a controlar su afección. El administrador de atención puede trabajar con ellos para elaborar un plan de atención que los ayude a alcanzar su objetivo de sentirse mejor. Los administradores de atención pueden incluso ayudar a los miembros a dejar el tabaco si es necesario. Si desea obtener más información sobre estos programas, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Servicios de farmacia

Para obtener más información sobre nuestras actualizaciones sobre la administración de farmacias, visite **mercyar.es/dcs-pharmacy**. Puede averiguar qué medicamentos están cubiertos y todo lo que debe hacer para obtenerlos. Puede averiguar qué debe hacer el médico del miembro si necesita un medicamento que no está cubierto. Puede obtener información sobre cuándo el miembro podría recibir un medicamento genérico en lugar de uno de marca. Puede obtener información sobre el proceso para probar otros medicamentos en lugar de uno seleccionado por el proveedor del miembro. Esto también se conoce como protocolo de intercambio terapéutico y tratamiento escalonado. También puede obtener información sobre los límites y las cuotas, las actualizaciones del formulario, los copagos y mucho más.

Medicamentos con receta

Si el miembro necesita medicamentos, el médico de este elegirá uno de la lista de medicamentos cubiertos del DCS CHP de Mercy Care (llamado formulario) y emitirá una receta. La lista de medicamentos cubiertos del DCS CHP de Mercy Care es revisada y actualizada regularmente por médicos y farmacéuticos para garantizar que los miembros obtengan medicamentos seguros y efectivos. Si desea una copia de la lista, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care o visite nuestro sitio web en **mercyar.es/dcs-pharmacy** para obtener la lista más actualizada. Algunos medicamentos de venta libre están cubiertos cuando el médico emite una receta. Pídale al médico que se asegure de que el medicamento esté en la lista de medicamentos cubiertos del DCS CHP de Mercy Care.

Si el medicamento no está en la lista de medicamentos cubiertos y el miembro no puede tomar ningún otro medicamento excepto el recetado, el médico puede pedirle al DCS CHP de Mercy Care que haga una excepción. Si se encuentra en una farmacia y la farmacia le dice que el DCS CHP de Mercy Care no pagará el medicamento, llame al Departamento de Servicios para Miembros. No pague de su propio bolsillo por este medicamento. Es posible que el DCS CHP de Mercy Care no pueda devolverle el dinero. Algunos medicamentos tienen límites o requieren que el médico obtenga una aprobación. *Consulte la sección sobre Autorizaciones de farmacia.*

Si el miembro tiene otro seguro (no Medicare), el DCS CHP de Mercy Care pagará los copagos solo si el medicamento también está en la lista de medicamentos del DCS CHP de Mercy Care. La farmacia debe procesar las recetas a través del DCS CHP de Mercy Care. No pague ningún copago usted mismo. Es posible que el DCS

CHP de Mercy Care no pueda devolverle el dinero. *Consulte la sección sobre Miembros con doble elegibilidad: pago de medicamentos.*

Farmacias

Todas las recetas deben obtenerse en una farmacia de la red del DCS CHP de Mercy Care. Si necesita servicios de farmacia fuera del horario de atención, los fines de semana o días festivos, algunas farmacias están abiertas las 24 horas, los 7 días de la semana. Puede encontrar una farmacia de la red en nuestro sitio web en **mercykar.es/dcs-pharmacy**. O bien, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care para obtener ayuda al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY 711)**.

Si tiene alguna pregunta o tiene problemas para obtener una receta mientras está en la farmacia, puede llamar al DCS CHP de Mercy Care. El Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care puede ayudarlo con las recetas del miembro de lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. Si tiene preguntas o problemas fuera del horario de atención del DCS CHP de Mercy Care, puede llamar a la línea de enfermería de dicho departamento las 24 horas al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776 (TTY 711)**.

Si usted es un miembro nuevo y tiene problemas para obtener medicamentos en una farmacia, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care. Asegúrese de tener listo el formulario de Aviso al proveedor para el Departamento de Servicios para Miembros para que puedan agregarlo al plan de salud si eso es lo que se necesita.

Lo que necesita saber sobre el medicamento con receta del miembro

Es posible que el médico del miembro le recete un medicamento. Asegúrese de informar al médico sobre cualquier medicamento que el miembro obtenga de otro médico, o sobre los medicamentos de venta libre o a base de hierbas que usted compre. Antes de salir del consultorio, haga estas preguntas:

- ¿Por qué el miembro está tomando este medicamento? ¿Qué se supone que debe hacer por él/ella?
- ¿Cómo se debe tomar el medicamento? ¿Cuándo debo tomarlo? ¿Durante cuántos días?
- ¿Cuáles son los efectos secundarios del medicamento? ¿Qué se debe hacer si se produce un efecto secundario?
- ¿Qué sucederá si el miembro no toma este medicamento?

Lea atentamente la información del medicamento de la farmacia cuando obtenga el medicamento con receta. Tiene información sobre las cuestiones que el miembro debe y no debe hacer. También enumera los posibles efectos secundarios del medicamento. Si tiene preguntas, debe consultar al farmacéutico o médico del miembro.

Recetas electrónicas

Muchos médicos pueden enviar las recetas de forma electrónica directamente a las farmacias. Esto puede ahorrarle tiempo y un viaje adicional a la farmacia. Pregúntele al médico si la receta electrónica es una opción para el miembro.

Resurtidos

La etiqueta del frasco de medicamentos del miembro indica el número de resurtidos que ha ordenado el médico. Si el médico ha ordenado resurtidos, es posible que solo reciba un resurtido a la vez por cada receta. El DCS CHP de Mercy Care cubre un suministro de medicamentos de hasta 30 días. Si el medicamento es para una enfermedad crónica, el DCS CHP de Mercy Care puede cubrir un suministro de hasta 90 días.

Si el médico no ha ordenado resurtidos, asegúrese de llamar a su consultorio al menos cinco (5) días antes de que se agote el medicamento del miembro y hable con ellos sobre cómo obtener un resurtido. Es posible que el médico quiera ver al miembro antes de volver a surtirlo.

Suministros para pruebas de diabetes

Si el miembro tiene diabetes, el DCS CHP de Mercy Care cubre ciertos medidores de glucosa en sangre y tiras reactivas. El miembro puede ver la lista de medicamentos del DCS CHP de Mercy Care para medidores y tiras reactivas que están cubiertos en el formulario en **mercyar.es/dcs-pharmacy**. Si el miembro necesita un medidor y tiras reactivas, pídale al médico que le emita una receta. Puede recoger el medidor y las tiras reactivas en una farmacia que figure en el Directorio de proveedores del DCS CHP de Mercy Care.

Servicios de farmacia especializada

Entre algunas afecciones que necesitan medicamentos especializados se incluyen las siguientes:

- Cáncer
- Inmunodeficiencia
- Esclerosis múltiple
- Artritis reumatoidea

Si el miembro tiene una receta para un medicamento especializado, la obtendrá de CVS Specialty®. En CVS Specialty® usted puede hacer lo siguiente:

- Hablar con un farmacéutico durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Buscar asesoramiento sobre el medicamento y la enfermedad
- Recibir la entrega de medicamentos especializados en su hogar o en el consultorio del médico del miembro sin costo para usted
- Dejar la receta del miembro y recoger el medicamento en cualquier farmacia CVS (incluidas las que se encuentran dentro de las tiendas Target)

Puede llamar al número gratuito de CVS Specialty® al **1-800-237-2767**; TTY: **1-800-863-5488**. CVS Specialty® lo ayudará a obtener el medicamento especializado.

Recetas de pedido por correo

¿El miembro toma medicamentos para una afección de salud continua? Puede pedir que le envíen los medicamentos por correo a su casa. El DCS CHP de Mercy Care trabaja con una farmacia para brindarle este servicio. Puede obtener el servicio de pedido por correo de medicamentos con receta sin costo para usted.

Puede programar sus resurtidos y consultar a los farmacéuticos si tiene preguntas. Estas son algunas otras características de los pedidos por correo:

- Los farmacéuticos controlan cada pedido para su seguridad.
- Puede pedir resurtidos por correo, por teléfono, por Internet o puede inscribirse para recibir resurtidos automáticos.
- Puede hablar con farmacéuticos por teléfono en cualquier momento, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Para solicitar un formulario de pedido por correo, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). Puede registrarse en línea con CVS Caremark en **https://www.caremark.com/wps/portal/REGISTER_ONLINE** o **mercyar.es/cvs-portal**. Una vez que se registre, podrá solicitar resurtidos, renovar la receta del miembro y verificar el estado del pedido.

Programa de persona única autorizada a dar recetas

El DCS CHP de Mercy Care tiene un programa de persona única autorizada a dar recetas. Este programa es para apoyar mejor a los miembros que están consumiendo medicamentos que crean dependencia. En grandes cantidades, los medicamentos que crean dependencia pueden ser peligrosos. Si más de un médico está recetando medicamentos que crean dependencia, puede dañar al miembro si los médicos no hablan entre sí. El miembro puede estar inscrito en el programa de persona única autorizada a dar recetas si se cumple lo siguiente:

- Ha estado buscando resurtidos anticipados de medicamentos que crean dependencia.
- Tuvo cuatro (4) o más médicos; y se le han recetado cuatro (4) o más medicamentos diferentes que pueden crear dependencia; y ha obtenido recetas de medicamentos en cuatro (4) o más farmacias en un período de tres (3) meses.
- Recibió 12 o más recetas de medicamentos que crean dependencia en los últimos tres (3) meses.
- Presentó una receta falsificada o alterada en una farmacia.
- Se ha identificado mediante reclamaciones de recetas del Servicio de Salud Indígena (IHS), cuando están disponibles.
- Se ha identificado mediante reclamaciones por el uso excesivo o indebido habitual de medicamentos que crean dependencia.
- Su dolor no es un problema a corto plazo.
- Tuvo más de tres (3) consultas a la sala de emergencias (ER) en seis (6) meses por dolor, migrañas o lumbago.
- Ha estado en el hospital por una sobredosis en los últimos seis (6) meses.
- Violó un contrato de dolor o un acuerdo de administración de la atención relacionada con problemas de dolor.
- Se le han solicitado más de tres (3) cambios de PCP en el último año.
- Se han recibido informes de la farmacia, familiares u otras personas donde se señala que el miembro paga en efectivo para adquirir medicamentos adicionales.

El DCS CHP de Mercy Care se lo hará saber por escrito 30 días antes de que el miembro se inscriba en el programa de persona única autorizada a dar recetas. Cuando el miembro está inscrito en el programa de persona única autorizada a dar recetas, el DCS CHP de Mercy Care asignará solo un (1) médico y una (1) farmacia. Este médico será responsable de la receta y supervisión de los medicamentos que crean dependencia. Esta farmacia será la única farmacia en la que podrá obtener estos medicamentos. El DCS CHP de Mercy Care solo pagará por las recetas de medicamentos que crean dependencia si son emitidas por un (1) solo médico y obtenidas en una (1) sola farmacia. Esto se aplica a los medicamentos con receta en el momento del alta de una sala de emergencias o de un hospital.

También trabajaremos con usted y con los médicos que ordenan los medicamentos del miembro para asegurarnos de que el miembro solo esté tomando los medicamentos que necesita. Esto estará vigente por un período de hasta 12 meses. Revisaremos los registros del miembro después de 12 meses y le informaremos si el programa continuará. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una solicitud por escrito para una audiencia imparcial del estado. Si el miembro está recibiendo tratamiento para el cáncer, recibe atención en un hospicio, reside en un centro de atención de enfermería especializada para recibir cuidado asistencial o si el miembro tiene Medicare, el miembro no estará sujeto a los requisitos exclusivos del programa de persona única autorizada a dar recetas.

Servicios de salud conductual

Los problemas de salud conductual son los problemas de salud más comunes que se reportan en los niños que reciben cuidado fuera del hogar. Si los problemas no se abordan, pueden surgir problemas que tengan efectos a largo plazo. Los servicios incluyen servicios de salud conductual para bebés y niños pequeños, así como servicios para niños mayores y adolescentes. Los miembros reciben cobertura de salud conductual a través del DCS CHP de Mercy Care.

Proceso de remisión para obtener una identificación SED

El proceso de identificación de trastornos emocionales graves (SED) se aplica a personas de hasta 18 años. En el último año, el miembro deberá haber cumplido con los criterios para un trastorno mental y mostrar un impedimento funcional que interfiera o limite sustancialmente su funcionamiento en un entorno familiar, escolar, laboral o comunitario.

A partir del 28 de marzo de 2025, para ser elegible para una identificación de SED, un niño o joven menor de 18 años debe tener un diagnóstico calificado y un impedimento funcional causado por el diagnóstico calificado. El proceso de identificación incluye lo siguiente:

1. Un médico calificado completa una evaluación integral a más tardar siete (7) días hábiles después de que se realiza una solicitud de identificación de SED, a menos que haya una evaluación actual (dentro de los seis meses anteriores) que respalde el diagnóstico calificado y el deterioro funcional.
2. El médico calificado completa una herramienta de evaluación del Sistema de utilización de nivel de cuidado para niños y adolescentes (CALOCUS) (solo los niveles de atención 2, 3, 4, 5 o 6 califican como SED) para indicar el deterioro funcional. Nota: La herramienta CALOCUS no es necesaria para niños de 5 años.
3. El médico calificado completa un formulario de solicitud de identificación/eliminación de identificación de trastorno emocional grave (SED) para el AHCCCS.
4. El AHCCCS actualizará la categoría de salud conductual dentro de los tres (3) días hábiles. El proveedor/médico clínico calificado se comunicará con el tutor cuando se actualice la identificación de SED en el AHCCCS.

Para obtener más información sobre cómo obtener una designación de SED, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). También puede llamar a Solari Crisis and Human Services al **602-845-3594** o al **1-855-832-2866**.

Proceso de remisión para obtener una designación SMI

Una enfermedad mental grave (SMI) es una descripción utilizada en Arizona para las personas (mayores de 18 años) que necesitan apoyo adicional porque su salud mental afecta su capacidad para funcionar. Los servicios adicionales disponibles para aquellos que tienen una designación de SMI pueden incluir vivienda, ayuda de defensores de derechos humanos, administración de casos, tratamiento comunitario asertivo (ACT) y más.

Los diagnósticos de SMI considerados son los siguientes:

- Trastornos psicóticos
- Trastornos bipolares
- Trastorno obsesivo-compulsivo
- Trastorno depresivo
- Trastornos del estado de ánimo
- Trastorno de ansiedad
- Trastorno por estrés postraumático (TEPT)
- Trastornos de la personalidad
- Trastorno disociativo

Para ser elegible para los servicios de SMI, una persona debe tener tanto una afección que califique para SMI como un impedimento funcional causado por la afección calificada. Los proveedores están obligados a evaluar a las personas para detectar posibles SMI. Los adultos que reciben servicios generales de salud mental o por abuso de sustancias deben ser evaluados regularmente para detectar SMI. Los jóvenes en edad de transición (TAY) pueden ser evaluados como parte de su transición a la edad adulta. Los miembros que no tienen un equipo para el niño y la familia (CFT) o un proveedor para niños pueden llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care para programar una evaluación de determinación de SMI.

El tutor o representante legal de un miembro también puede hacer la solicitud. Si un hospital solicita una evaluación, se considera una remisión urgente y el proveedor contratado saldrá dentro de las 24 horas para realizar la evaluación.

Los miembros deben tener al menos 17 años y medio para tener una evaluación de SMI. Las evaluaciones de SMI deben completarse dentro de los 7 días hábiles posteriores a la solicitud de remisión de determinación de SMI. Luego, los proveedores envían sus paquetes de evaluación de SMI a Solari Crisis and Human Services. Solari Crisis and Human Services revisa todas las solicitudes de servicios de SMI y toma la determinación final de SMI. Solari Crisis and Human Services toma sus determinaciones sobre la elegibilidad para los servicios de SMI siguiendo las pautas/criterios del estado. A los miembros se les enviará un aviso por escrito de la decisión de determinación de SMI dentro de los tres días hábiles posteriores a la evaluación inicial. El aviso por escrito incluirá información sobre el derecho del miembro a apelar la decisión. Para obtener más información sobre cómo obtener una designación de enfermedad mental grave (SMI), puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). También puede llamar a Solari Crisis and Human Services al **602-845-3594** o al **1-855-832-2866**.

Necesidades emocionales y conductuales

Estamos aquí para ayudarlo a usted y a los niños bajo su cuidado. Nuestros servicios de salud conductual están diseñados para satisfacer las necesidades de los niños y sus familias. Queremos ayudar al niño y a toda la familia a prosperar. Creemos que tratar al niño en su totalidad es una de las claves para lograr ese objetivo. El DCS CHP de Mercy Care le permite a usted y al miembro elegir los proveedores de atención médica del niño. Trabajamos con usted y el niño para encontrar a alguien que se ajuste a los objetivos de salud y bienestar del niño.

El ser separado de su hogar y puesto bajo cuidado adoptivo puede ser una experiencia difícil y traumática para cualquier niño. Muchos niños son colocados bajo cuidado adoptivo debido a alguna forma de abuso o negligencia grave. Las investigaciones nos dicen que los niños bajo cuidado adoptivo a menudo tienen problemas emocionales, de comportamiento o de desarrollo. Los problemas de salud física también son comunes. Estos problemas y comportamientos pueden aparecer repentinamente u ocurrir con el tiempo. Si nota que un niño bajo su cuidado muestra comportamientos problemáticos, es posible que necesite apoyo profesional de salud conductual. Es importante informar cualquiera de estos comportamientos al proveedor de salud conductual y al especialista del DCS.

Los niños que sufren síntomas de estrés traumático generalmente tienen dificultades para regular sus comportamientos y emociones. Pueden ser pegajosos y temerosos de nuevas situaciones, asustarse fácilmente, difíciles de consolar o agresivos e impulsivos. También pueden tener dificultad para dormir y mostrar regresión en el funcionamiento y el comportamiento.

Con respecto a la formación de vínculos saludables, los niños traumatizados sienten que el mundo es incierto e impredecible. Sus relaciones pueden caracterizarse por problemas con los límites, así como por la desconfianza

y suspicacia. Como resultado, los niños que han experimentado un trauma pueden aislarse socialmente y tener dificultades para relacionarse y empatizar con los demás.

Cómo pueden ayudar los padres/cuidadores

La investigación sobre la resiliencia en los niños muestra que para que los niños desarrollen habilidades de autocuidado y confianza, necesitan la presencia confiable del padre, de la madre o del cuidador cariñoso y protector. Este cuidador puede ayudar a protegerlos contra experiencias difíciles. Puede ser un recurso constante para los niños bajo su cuidado, ya que los anima a hablar sobre sus experiencias. Y puede tranquilizar a los niños de que los adultos en su vida están trabajando para mantenerlos a salvo.

Los servicios de salud conductual incluyen, entre otros:

- Manejo de la conducta (salud conductual, asistencia personal, apoyo familiar, capacitación en atención domiciliaria, autoayuda, apoyo de pares)
- Servicios de administración de casos de salud conductual
- Servicios de enfermería de salud conductual
- Centros residenciales de salud conductual (BHRF) (anteriormente llamados hogares grupales terapéuticos o TGH)
- Servicios de atención domiciliaria terapéutica de salud conductual a través del cuidado adoptivo terapéutico
- Atención de salud conductual de emergencia y apoyo en situaciones de crisis
- Transporte de emergencia y que no sea de emergencia
- Evaluación
- Tratamiento y asesoramiento individual, grupal y familiar
- Servicios hospitalarios para pacientes internados
- Centros psiquiátricos para pacientes internados no hospitalarios (centros de salud conductual para pacientes internados/BHIF, anteriormente denominados centros de tratamiento residencial o RTC)
- Servicios de laboratorio y radiología para diagnóstico y regulación de medicamentos psicotrópicos
- Tratamientos con agonistas de opioides
- Rehabilitación psicosocial (formación en habilidades para la vida, promoción de la salud, servicios de apoyo al empleo)
- Medicamentos psicotrópicos, ajuste y seguimiento
- Cuidados paliativos
- Servicios por abuso de sustancias
- Prueba de salud conductual

El PCP del niño puede ayudar si el niño tiene depresión, ansiedad, trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH) o problemas de consumo de opioides. Los PCP pueden recetar medicamentos al niño, controlar cómo funcionan y solicitar diferentes pruebas para determinar cuál es el mejor modo de actuar para tratar la afección de dicho niño. Si desea que el PCP del niño le ayude si cree que el niño tiene depresión, ansiedad, TDAH o problemas de consumo de opioides, debe llamar directamente al PCP del niño.

No necesita una remisión del PCP del niño para recibir servicios de salud conductual. Si desea servicios de salud conductual, llame directamente al proveedor de salud conductual para programar una cita. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) para obtener ayuda con la búsqueda de un proveedor de salud conductual.

Cómo navegar por el sistema de salud conductual

Los servicios de salud conductual siempre se recomiendan para los niños colocados en cuidado fuera del hogar para abordar sus problemas de comportamiento. Esto es especialmente importante para los niños menores de seis años. Es una buena práctica que un profesional médico de salud conductual evalúe, valore y controle las necesidades únicas de salud conductual de los niños colocados en cuidado fuera del hogar.

Departamento de Servicios para Miembros: **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY **711**) de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. | 55

Salud conductual: Evaluación integrada de respuesta rápida y atención continua de la salud conductual

Todos los miembros del DCS CHP de Mercy Care han experimentado un trauma y deben recibir una evaluación integrada de respuesta rápida de un proveedor de salud conductual dentro de las 72 horas posteriores a la notificación del DCS del retiro y de la colocación en cuidado fuera del hogar. Esta evaluación evalúa al miembro para detectar cualquier necesidad aguda de salud conductual o salud física que pueda tener e identifica los apoyos para que el cuidador aborde las necesidades inmediatas. El proveedor ayuda a seleccionar un PCP y a programar una cita inicial si es necesario. El proveedor se asegurará de que haya un seguimiento continuo por parte de un equipo de salud conductual para apoyar al miembro y al cuidador fuera del hogar.

Línea directa de cuidado adoptivo

Si un proveedor de salud conductual no lo ha llamado para programar una cita para coordinar un servicio de respuesta rápida integrado dentro de las 24 horas posteriores a que el miembro ingrese al cuidado fuera del hogar, llame a la Línea de cuidado adoptivo de Solari al **602-633-0763**.

Todos los miembros del DCS CHP de Mercy Care deben recibir servicios de salud conductual a través de un hogar de salud conductual (BHH). El DCS CHP de Mercy Care solicita que se organice la cita con el equipo integrado de respuesta rápida y que los servicios continuos de salud conductual se lleven a cabo dentro de los plazos que se enumeran a continuación.

Citas de salud conductual para personas bajo custodia legal del Departamento de Seguridad Infantil (DCS) e hijos adoptivos:

- Evaluación integrada de respuesta rápida (IRRA): debe completarse a más tardar 72 horas después de la notificación del DCS de que se ha retirado a un niño de su hogar.
- Evaluación inicial: dentro de los siete días calendario posteriores a la remisión inicial o solicitud de servicios de salud conductual (a menos que se complete en la IRRA).
- Cita inicial: dentro de los plazos indicados por la necesidad clínica, pero a más tardar 21 días calendario después de la evaluación/admisión inicial.
- Servicios continuos de salud conductual: dentro de los plazos de acuerdo con las necesidades del niño, pero no más de 21 días calendario a partir de la identificación de la necesidad.

Si los servicios clínicamente necesarios no se proporcionan dentro de los 21 días calendario posteriores a una evaluación de admisión o 21 días calendario a partir de la identificación de la necesidad por parte del equipo para el niño y la familia, el cuidador fuera del hogar (p. ej., padre de crianza, familiar u hogar grupal) debe llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711). O bien, puede enviar un correo electrónico al intermediario de Servicios para Niños del DCS CHP de Mercy Care al **DCS@mercycares.org** o llamar al **480-751-8471**. También debe comunicarse con la línea de la Unidad de Resolución Clínica del AHCCCS al **602-364-4558** o al **dcs@azhcccs.gov**. Luego, el cuidador puede llamar directamente a cualquier proveedor registrado en el AHCCCS, ya sea que forme parte o no de la red de proveedores del DCS CHP de Mercy Care, para programar una cita.

Una vez inscritos inicialmente en un hogar de salud conductual, los niños bajo la custodia del DCS deben permanecer abiertos para recibir servicios y evaluaciones durante un mínimo de seis meses para permitir una evaluación continua de las necesidades.

Puede encontrar información sobre los servicios de salud conductual y más contactos en el sitio web del AHCCCS en www.azahcccs.gov/Members/AlreadyCovered/MemberResources/Foster/ o mercycar.es/foster-resources.

Creación de un equipo clínico

Durante la evaluación integrada de respuesta rápida, el médico ayudará a conectar al miembro con un médico de atención primaria, un hogar de salud conductual o un hogar de salud integrada. Después de que el niño bajo su cuidado se conecte con un hogar de salud conductual, usted desarrollará un “equipo” para ayudarlo a identificar las necesidades de salud conductual del niño y obtener servicios de salud conductual. A estos equipos clínicos, más específicamente, los llamamos equipos para el niño y la familia (CFT).

Puede elegir una clínica de salud conductual. El DCS CHP de Mercy Care también puede asignarlo a una clínica. La clínica es donde el niño recibe servicios primarios de salud conductual para pacientes externos. Algunas clínicas también ofrecen atención de la salud física. En la cita inicial, trabajará con el especialista del DCS para ayudar a determinar los miembros del equipo clínico del niño. El equipo trabajará con el niño en sus objetivos. Proporcionará una evaluación continua y la planificación del servicio. Los miembros del equipo dependerán de los profesionales de la salud conductual que trabajen con el niño. Los equipos pueden incluir miembros de la familia, tutores, amigos, miembros del clero y otras personas que brinden apoyo pertenecientes a su comunidad. Muchas veces, la evaluación que se realiza en la primera cita no estará completa. Trabjará con los miembros del equipo del niño para continuar ese proceso de evaluación. Esto permite que el niño y el equipo del niño siempre revisen el progreso y las necesidades para que reciban la mejor atención. El plan de tratamiento, también llamado plan de servicio individual (ISP), debe incluir todos los servicios que el niño necesita, como servicios de apoyo, asesoramiento y transporte. El equipo debe actualizar el plan al menos una vez al año, de acuerdo con las necesidades del niño. Este plan se puede actualizar con más frecuencia si las necesidades del niño cambian.

Equipo para el niño y la familia

Equipo para el niño y la familia (CFT) se define como un grupo de personas. Incluye, como mínimo, al niño, al especialista del DCS y al cuidador, un representante de salud conductual y cualquier persona importante en la vida del niño identificada e invitada a participar por el niño y la familia. Esto puede incluir, por ejemplo, maestros, padres biológicos (según lo aprobado por el especialista del DCS), miembros de la familia extendida, amigos, socios de apoyo familiar, proveedores de atención médica, entrenadores, proveedores de recursos comunitarios y representantes de afiliaciones religiosas. También puede incluir representantes de otros sistemas de servicio como la libertad condicional juvenil o la División de Discapacidades del Desarrollo (DDD). El tamaño, el alcance y la intensidad de la participación de los miembros del equipo están determinados por las necesidades y los objetivos identificados establecidos para el niño, las necesidades de la familia en el cuidado del niño y los recursos necesarios para desarrollar un plan de servicios eficaz. Las personas pueden participar o abandonar el equipo, según sea necesario, para asegurarse de que el niño obtenga la mejor atención.

Los miembros del DCS CHP de Mercy Care son elegibles para servicios de salud conductual, que incluyen servicios para el uso de drogas y alcohol. Las tarjetas de identificación de miembro del DCS CHP de Mercy Care tienen un número de teléfono para acceder a los servicios de salud conductual y por abuso de sustancias.

Jóvenes en edad de transición

Para los jóvenes que tienen 17 años y harán la transición al sistema de atención para adultos, los proveedores del sistema infantil del DCS CHP de Mercy Care coordinarán con los proveedores del sistema para adultos y el especialista del DCS para hacer la transición de los miembros a los servicios clínicos continuos apropiados. El

proveedor, los adultos jóvenes, el cuidador, el especialista del DCS y CFT desarrollarán planes de transición. Deben tenerse en cuenta los siguientes dominios de transición al desarrollar planes de transición:

- Empleo y carrera profesional
- Eficacia y bienestar personal
- Oportunidades educativas
- Situación de vida
- Funcionamiento de la vida comunitaria

Desarrollo y uso de un plan de crisis

Puede ser muy estresante recordar qué hacer cuando se está en medio de una crisis. Tener un plan de crisis puede ayudarlo a saber qué hacer en tiempos de crisis. La planificación para una crisis debe ocurrir como parte de la reunión del equipo para el niño y la familia (CFT) del niño. Este plan de crisis debe ser específico para las necesidades de cada niño y puede incluir señales de advertencia de una posible crisis y cómo ayudar al niño una vez que ocurra la crisis. Es mejor tener un plan de crisis antes de que lo necesite. Mantenga este plan accesible para detectar los primeros signos de una crisis y lo que puede hacer para mantener seguro al niño bajo su cuidado.

Conectarlo con la atención adecuada

La base del sistema de cuidado de nuestros niños se basa en la visión de Arizona y los 12 principios.

La visión de Arizona para la prestación de servicios de salud conductual

En colaboración con el niño y la familia y otros, Arizona proporcionará servicios de salud conductual accesibles diseñados para ayudar a los niños a lograr el éxito en la escuela, vivir con sus familias, evitar la delincuencia y convertirse en adultos estables y productivos. Los servicios se adaptarán al niño y a la familia y se prestarán en el entorno más apropiado, de manera oportuna y de conformidad con las mejores prácticas, respetando al mismo tiempo el patrimonio cultural de la familia del niño.

Los 12 principios para la prestación de servicios a niños:

1. Colaboración con el niño y la familia:
 - a. El respeto y la colaboración activa con el niño y los padres es el pilar para lograr resultados positivos de salud conductual; y
 - b. Los padres y los niños son tratados como socios en el proceso de valoración y la planificación, prestación y evaluación de los servicios de salud conductual y sus preferencias se toman en serio.
2. Resultados funcionales:
 - a. Los servicios de salud conductual se diseñan e implementan para ayudar a los niños a alcanzar el éxito en la escuela, vivir con sus familias, evitar la delincuencia, y convertirse en adultos estables y productivos; y
 - b. La implementación del plan de servicios de salud conductual estabiliza la afección del niño y reduce al mínimo los riesgos de seguridad.
3. Colaboración con otras personas:
 - a. Cuando varias agencias y varios sistemas participan en la atención de un niño, se desarrolla una evaluación conjunta y se implementa de manera colaborativa un plan de servicios de salud conductual establecido en conjunto;
 - b. Los equipos centrados en la persona planifican y prestan servicios;
 - c. El equipo para cada niño incluye al niño, a los padres y a los padres adoptivos, y a cualquier persona importante en la vida del niño que el niño y los padres inviten a participar. El equipo también incluye a todas las demás personas necesarias para desarrollar un plan eficaz, incluidos,

según corresponda, el maestro del niño, el trabajador social de la División de Seguridad Infantil (DCS) o la División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) del niño, y el oficial de libertad condicional del niño; y

d. El equipo:

- i. Desarrolla una evaluación común de las fortalezas y necesidades de la familia y del niño;
- ii. Desarrolla un plan de servicio individualizado;
- iii. Supervisa la implementación del plan; y
- iv. Hacer ajustes en el plan si este no funciona.

4. Servicios accesibles:

- a. Los niños tienen acceso a una gama completa de servicios de salud conductual, que sean suficientes para garantizar que reciban el tratamiento que necesitan;
- b. Los planes de servicios de salud conductual identifican el tipo de transporte que los padres y el niño necesitan para tener acceso a los servicios de salud conductual, y cómo se proporcionará esa asistencia de transporte; y
- c. Los servicios de salud conductual se adaptan o crean cuando se necesitan, pero no están disponibles.

5. Mejores prácticas:

- a. Personas competentes que están adecuadamente capacitadas y supervisadas brindan servicios de salud conductua;
- b. Los servicios de salud conductual utilizan modalidades y programas de tratamiento basados en la evidencia y respaldados por la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMSHA) u otras organizaciones reconocidas a nivel nacional;
- c. Los planes de servicios de salud conductual identifican y abordan de forma adecuada los síntomas de conductas que se consideran reacciones ante la muerte de un familiar, abuso o negligencia, trastornos del aprendizaje, y otras circunstancias traumáticas o aterradoras similares, problemas de abuso de sustancias, las necesidades especiales de salud conductual de niños que tienen discapacidades del desarrollo, conducta sexual inadaptada, incluidas conducta abusiva y conducta de riesgo, y la necesidad de estabilidad y de fomentar la permanencia en la vida de los miembros, en especial de los miembros bajo cuidado adoptivo; y
- d. Los servicios de salud conductual se evalúan de forma continua y se modifican si no permiten lograr los resultados deseados.

6. Entorno más adecuado:

- a. En la medida posible, los niños reciben los servicios de salud conductual en su hogar y en la comunidad; y
- b. Los servicios de salud conductual se proporcionan en el entorno más integrado apropiado para las necesidades del niño. Cuando los servicios se prestan en un entorno residencial, este se considera el entorno más integrado y más hogareño apropiado para las necesidades del niño.

7. Oportunidad:

- a. Si se identifica que un niño necesita servicios de salud conductual, se lo debe evaluar y se le deben brindar los servicios oportunamente.

8. Servicios adaptados para el niño y la familia:

- a. Las fortalezas y necesidades únicas de los niños y sus familias establecen el tipo, la combinación y la intensidad de los servicios de salud conductual proporcionados; y
- b. Se alienta y ayuda a los padres y niños a determinar sus propias fortalezas y necesidades, los objetivos que buscan alcanzar y cuáles son los servicios que ellos consideran necesarios para cumplir con estos objetivos.

9. Estabilidad:

- a. Los planes de servicios de salud conductual se esfuerzan por reducir al mínimo las múltiples colocaciones;
- b. Los planes de servicio identifican si un miembro está en riesgo de sufrir una interrupción en su colocación y, de ser así, identifican los pasos que se deben seguir para minimizar o eliminar dicho riesgo;
- c. Los planes de servicios de salud conductual prevén las crisis que puedan desarrollarse e incluyen estrategias y servicios específicos que se emplearán en caso de que se presente una crisis;
- d. En respuesta a las crisis, el sistema de servicios de salud conductual utiliza todos los servicios de salud conductual adecuados para ayudar al niño a permanecer en el hogar, reducir al mínimo las interrupciones de colocación y evitar el uso indebido del sistema de justicia penal y de la policía; y
- e. Los planes de servicios de salud conductual prevén y planifican adecuadamente las transiciones en la vida de los niños, incluidas las transiciones a nuevas escuelas y nuevas colocaciones, y las transiciones a los servicios para adultos.

10. Respeto por el legado cultural único del niño y la familia:

- a. Los servicios de salud conductual se prestan de una manera que respete el legado y la tradición cultural del niño y la familia; y
- b. Los servicios se brindan en el idioma principal del niño y la familia.

11. Independencia:

- a. Los servicios de salud conductual incluyen apoyo y capacitación para los padres con el objetivo de que puedan satisfacer las necesidades de salud conductual de sus hijos, y apoyo y capacitación para los niños a fin de que puedan satisfacer sus propias necesidades; y
- b. Los planes de servicios de salud conductual identifican la necesidad de capacitación y apoyo de los niños y los padres para que participen como socios en el proceso de valoración y en la planificación, prestación y evaluación de servicios, y se aseguran de que se ponga a disposición dicha capacitación y apoyo, incluida la asistencia con el transporte, las charlas sobre instrucciones anticipadas y la ayuda para comprender el material escrito.

12. Conexión con apoyos naturales:

- a. El sistema de salud conductual identifica y utiliza de forma adecuada los apoyos naturales disponibles para el niño y los padres en su propia red de socios, incluidos amigos y vecinos, y en las organizaciones comunitarias, incluidas las organizaciones religiosas y de servicio.

Información y privacidad de la salud conductual

Existen leyes sobre quién puede ver la información de salud conductual del miembro con o sin permiso. La información sobre el tratamiento por consumo de sustancias y las enfermedades transmisibles (por ejemplo, información sobre el VIH/SIDA) no puede compartirse con otras personas sin permiso por escrito.

A veces, no se necesita permiso para compartir su información de salud conductual para ayudar a organizar y pagar la atención del niño. Esto puede incluir el intercambio de información con las siguientes personas o entidades:

- Médicos y otras agencias que presten servicios de salud, sociales o de bienestar.
- Los proveedores médicos y de salud conductual del miembro.
- Ciertas agencias estatales involucradas en la atención y el tratamiento del miembro, según sea necesario.
- Miembros del equipo clínico que participan en la atención del miembro.

En otras ocasiones, puede ser útil compartir la información de salud conductual del miembro con otras agencias, como escuelas. Es posible que se requiera un permiso por escrito antes de compartir la información del miembro. Es posible que también tenga que mostrar documentos adicionales para demostrar que puede dar este permiso, como se muestra en la siguiente tabla.

Persona/entidad	Documentación
Tutor legal	Copia de la orden judicial que asigna la custodia
Un pariente	Copia del poder o documento de apoderado
Otra persona/agencia	Copia de la orden del tribunal que asigna la custodia
Colocaciones del DCS (para niños quitados de la casa por el DCS), tales como: padre/madre de acogida, personal del hogar grupal, personal de la casa de acogida, parientes, otra persona/agencia a cuyo cuidado haya colocado el DES/DCS al niño	Copia del Aviso al proveedor: educativo y médico (formulario FC-069 del DCS)

Un padre/madre de acogida, personal del hogar grupal u otra persona o agencia, a cuyo cuidado haya colocado el Departamento de Seguridad Infantil (Department of Child Safety, DCS) al niño, pueden acceder a la evaluación y al tratamiento de procedimientos y tratamiento dental y médico de rutina, incluso servicios de salud conductual.

Algunos ejemplos de servicios de salud conductual a los que los cuidadores fuera del hogar pueden dar su consentimiento son los siguientes:

- Evaluación y planificación del servicio
- Asesoramiento y terapia
- Servicios de rehabilitación
- Servicios médicos
- Evaluación psiquiátrica
- La mayoría de los medicamentos psicotrópicos
- Servicios de laboratorio
- Servicios de apoyo
- Administración de casos
- Apoyo familiar
- Atención de relevo
- Servicios de interpretación oral o de lenguaje de señas
- Transporte
- Servicios de intervención en casos de crisis

El DCS debe dar su consentimiento para los servicios de cuidados psiquiátricos agudos para pacientes internados, el centro de salud conductual para pacientes internados (BHIF), el centro residencial de salud conductual (BHRF) y el cuidado adoptivo terapéutico (TFC).

Asentimiento de los jóvenes al tratamiento

A los jóvenes menores de 18 años se les debe educar sobre las opciones, se les debe permitir dar su opinión y alentarlos a dar su consentimiento a los medicamentos que se recetan. La información se analiza con los jóvenes de una manera clara y apropiada para su edad, de acuerdo con las necesidades de desarrollo de los jóvenes. La información que se compartirá deberá ser coherente con la información compartida para obtener el consentimiento informado de los adultos. El análisis sobre la capacidad de los jóvenes para dar su consentimiento para los medicamentos a la edad de 18 años se inicia a más tardar a los 17 años y medio, especialmente para los jóvenes que no están bajo la custodia de sus padres.

En el caso de las personas menores de 18 años, se anima al joven a dar su consentimiento o aceptar el medicamento, pero el tutor, el padre o la madre del joven tiene la última palabra en el consentimiento para el uso del medicamento.

** Los jóvenes pueden buscar tratamiento reproductivo por su cuenta, y los jóvenes de 12 años en adelante pueden buscar tratamiento para el consumo de sustancias por su cuenta.*

Servicios de rehabilitación para niños (CRS)

¿Qué es CRS?

“Servicios de rehabilitación para niños (CRS)” es una designación dada a ciertos miembros del AHCCCS que tienen afecciones que reúne los requisitos. Los miembros con una designación de CRS pueden obtener los mismos servicios cubiertos por el AHCCCS que los miembros del AHCCCS que no son de CRS. Pueden recibir atención en la comunidad o en clínicas llamadas clínicas interdisciplinarias de especialidades múltiples (MSIC). Las MSIC reúnen a muchos proveedores especializados en un solo lugar. El DCS CHP de Mercy Care ayudará a un miembro con una designación de CRS con una coordinación y monitoreo de atención más estrechos para asegurarse de que los proveedores satisfagan sus necesidades especiales de atención médica. El Departamento de Servicios para Miembros (DMS) del AHCCCS determina la elegibilidad para una designación de CRS.

Clínicas interdisciplinarias de especialidades múltiples

Región Sur	
Children’s Clinics for Rehabilitative Services - Servicios de atención primaria - Ampliación de los servicios de salud conductual - Atención especializada, que incluye lo siguiente: - Anestesia, análisis de la conducta/psicología, cardiología, odontología y ortodoncia, pediatría del desarrollo, endocrinología, otorrinolaringología, gastroenterología, genética, hematología, nefrología, neurología, neurocirugía, ortopedia, oftalmología, optometría, pediatra (PCP), dermatología pediátrica, cuidados paliativos pediátricos, cirugía pediátrica, medicina física, cirugía plástica, neumología - Reumatología y Urología	Children’s Clinics Square & Compass Building 2600 N. Wyatt Dr. Tucson, AZ 85712 520-324-5437 o al 1-800-231-8261 www.childrensclinics.org
Región Norte	
Servicios de rehabilitación para niños en Flagstaff Regional Medical Center - Atención especializada, que incluye lo siguiente: - Audiología, endocrinología, gastroenterología, ortopedia, fisioterapia, logopedia - Urología, silla de ruedas/asientos	Children’s Rehabilitative Services 1215 N. Beaver St. Flagstaff, AZ 86001 928-773-2054 o al 1-800-232-1018 https://nahealth.com/childrens-health-center

Región sudoeste	
Yuma Regional Medical Center Children's Rehabilitative Services - Atención especializada, que incluye lo siguiente: - Audiología, salud conductual, cardiología, evaluaciones integrales, craneofacial (labio leporino y paladar hendido), otorrinolaringología, endocrinología, gastroenterología, nefrología, neurología, nutrición, oftalmología, ortopedia, fisioterapia, psiquiatría, terapia del habla, urología y servicios de sillas de ruedas	Children's Rehabilitative Services Tuscany Medical Plaza 2851 S. Avenue B, Bldg. 25 Yuma, AZ 85364 928-336-2777 https://www.yumaregional.org/ Servicios médicos

Para hacer, cambiar o cancelar la cita del miembro en el MSIC, debe llamar al MSIC asignado al miembro que podrá ayudarlo.

¿Quién es elegible para una designación de CRS?

Los miembros del AHCCCS pueden ser elegibles para una designación de CRS cuando cumplen con esto requisitos:

- Ser menor de 21 años.
- Tener una afección de salud de CRS que califique.
- Vivir legalmente en Arizona.

La afección debe cumplir con lo siguiente:

- Requerir tratamiento activo.
- El DMS del AHCCCS determina que cumple con los criterios especificados en R9-22-1301-1305.

Cualquier persona puede llenar una solicitud de CRS, incluido un miembro de la familia, un médico o un representante del plan de salud. Para solicitar una designación de CRS, puede enviar por correo o fax lo siguiente:

- Una solicitud de CRS completa.
- Documentación médica que respalde que el solicitante tiene una afección que cumple con los requisitos para los CRS y que requiere tratamiento activo.

Envíe la documentación por correo a la siguiente dirección:

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

Puede enviar la documentación por fax a la siguiente dirección:

Mercy Care DCS CHP Member Services
Fax: **1-844-424-3975**

El DCS CHP de Mercy Care proporcionará la atención médicamente necesaria para los servicios físicos y de salud y la atención para la afección de CRS.

El DCS CHP de Mercy Care es responsable de examinar, evaluar y proporcionar tratamiento médico y rehabilitación a los miembros menores de 18 años con una afección crónica e incapacitante que califique para

los Servicios de rehabilitación para niños (CRS) según se define en A.A.C. R9-22-1303. Los miembros también deben ser elegibles para recibir servicios de atención especializada del AHCCCS (Title 19).

Entre algunas afecciones que califican para CRS se incluyen las siguientes:

- Espina bífida
- Afecciones cardíacas debidas a defectos/ deformidades congénitas
- Parálisis cerebral
- Ciertos defectos congénitos, labio leporino o paladar hendido
- Pies equinovaros
- Caderas dislocadas
- Trastornos metabólicos
- Trastornos musculares y nerviosos
- Neurofibromatosis
- Anemia falciforme

Cuando se conoce a un miembro con una posible afección que califica para CRS, el DCS CHP de Mercy Care completa el proceso de solicitud de CRS con el especialista del DCS o el representante de la agencia de custodia. La evaluación y el tratamiento para la afección que califica para CRS del miembro, y todos los demás servicios de atención médica, serán proporcionados por el DCS CHP de Mercy Care.

Los miembros con diagnósticos que califican para CRS son asignados a una clínica interdisciplinaria de especialidades múltiples (MSIC). Las MSIC son centros donde varios proveedores de atención primaria, atención especializada y salud conductual pueden reunirse con los miembros y brindar servicios interdisciplinarios en el mismo lugar y cita. La MSIC es donde todos los especialistas pueden evaluar al miembro de manera coordinada para brindar la mejor atención. En la MSIC, puede reunirse cara a cara con el equipo de atención del miembro y recibir servicios médicos.

Entre los servicios que ofrecen las MSIC se encuentran los siguientes:

- Audiología para trastornos de la audición y del equilibrio
- Cardiología para afecciones cardíacas por defectos congénitos
- Endocrinología para afecciones hormonales y enfermedades relacionadas con las hormonas
- Otorrinolaringología para afecciones del oído, de la nariz y de la garganta
- Gastroenterología para afecciones del tracto digestivo
- Genética para afecciones que pueden causar problemas hereditarios
- Nefrología para afecciones que afectan los riñones
- Neurología para afecciones que afectan el cerebro, la columna vertebral y los nervios
- Neurocirugía para la atención quirúrgica de afecciones que afectan el cerebro, la columna vertebral y los nervios
- Nutrición para asesoramiento sobre los nutrientes de los alimentos y cómo el cuerpo los utiliza
- Terapia ocupacional para ayuda especializada que apoya la independencia con las actividades cotidianas
- Oftalmología para afecciones que afectan la salud y la estructura del ojo
- Ortopedia para afecciones que involucran el sistema musculoesquelético, incluidos los trastornos congénitos
- Cirugía pediátrica para bebés, niños y adolescentes
- Fisioterapia para el movimiento, el ejercicio y el masaje que promueven la flexibilidad y la función
- Cirugía plástica para la reconstrucción quirúrgica o reparación de una parte del cuerpo para mejorar la función
- Psicología para el estudio de la mente y el comportamiento
- Psiquiatría para la atención especializada de afecciones de salud conductual, incluido el uso de medicamentos
- Reumatología para afecciones que afectan a las articulaciones, los músculos y los ligamentos, como la artritis

- Escoliosis para una afección que implica que la columna vertebral se curva hacia un lado o grado específico
- Terapia del habla y el lenguaje para la rehabilitación del uso del lenguaje, la alimentación y la deglución de una persona
- Urología para afecciones que afectan las vías urinarias
- Especialistas en vida infantil para promover habilidades de afrontamiento a través del juego para niños y familias que enfrentan hospitalización, enfermedad o procedimiento médico
- Servicios para pacientes y familiares, incluidos trabajadores sociales y defensores de pacientes, para brindar apoyo, información y recursos comunitarios a los miembros y sus familias

¿Puedo permanecer en CRS después de los 18 años?

Los miembros de CRS inscritos perderán su designación de CRS el mes en que cumplan 18 años. Sin embargo, sus proveedores y su atención no cambiarán. Mercy Care puede seguir siendo su plan del AHCCCS para las necesidades de atención médica, a menos que elija un plan de salud alternativo del AHCCCS.

Consejos para miembros

En el DCS CHP de Mercy Care puede participar en conversaciones sobre cómo prestamos servicio a la comunidad y brindamos atención. Buscamos personas que se comprometan y asuman un papel activo para ayudarnos a mejorar los servicios para los miembros. Puede conocer todos nuestros comités aquí:

Comité de Dirección

Recibe comentarios de todos los demás comités para evaluar el desempeño del contrato. Lleva a cabo la dirección estratégica de la junta.

Comité Asesor de los Miembros

Sirve como la voz del miembro que recibe servicios de salud física o conductual. Este es un comité donde se analiza el acceso a los servicios y se evalúan las necesidades del programa desde la perspectiva de un miembro.

Servicios culturales y lingüísticamente apropiados/competencia cultural

Se asegura de que se cumplan los estándares CLAS. Establece estrategias de divulgación para aumentar el acceso a los servicios para las poblaciones en riesgo.

Consejo de liderazgo juvenil

Reúne a jóvenes de diversos orígenes para hablar sobre temas de atención y oportunidades de divulgación.

Consejo de cuidado adoptivo, adopción y parentesco:

brinda orientación y experiencia sobre las necesidades y los métodos de comunicación para familias de crianza, adoptivas y de parentesco y hogares grupales sobre la prestación de servicios de salud conductual a niños involucrados con el bienestar infantil o aquellos que han sido adoptados.

Si está interesado en servir en un consejo o comité de Mercy Care, visite nuestro sitio web en mercycares.org/committees.html o puede enviar un correo electrónico a OIFATeam@mercycares.org. También puede escribir a Mercy Care OIFA a la siguiente dirección:

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

Restricciones de la libertad de elección entre los proveedores

Aunque el DCS CHP de Mercy Care lo asigna a un PCP, usted tiene la libertad de elegir su propio proveedor.

Siempre debe elegir un proveedor de la red. Si no consulta a un proveedor de la red, es posible que tenga que pagar por los servicios recibidos de un proveedor fuera de la red del DCS CHP Mercy Care. Y es posible que tenga que pagar por servicios no cubiertos. Los servicios no cubiertos pueden incluir:

1. Un servicio que su proveedor no configuró ni aprobó.
2. Un servicio que no figura como servicio cubierto en este manual.
3. Un servicio que usted recibe de un proveedor fuera de la red de proveedores sin una remisión o aprobación del DCS CHP de Mercy Care.

Recibir facturas de servicios

No hay copagos por los servicios cubiertos por el DCS CHP de Mercy Care.

¿Cuándo se le pueden facturar los servicios?

Hable con el médico del miembro sobre las opciones de pago antes de obtener cualquier servicio de atención médica que no esté cubierto. Recuerde que si solicita un servicio que no es un beneficio cubierto y firma una declaración en la cual acepta pagar la factura, tendrá que hacerse cargo del pago.

¿Qué pasa si recibe una factura por servicios?

Si el miembro recibe una factura por un servicio cubierto:

- **No pague la factura usted mismo.**
- Llame al médico de inmediato.
- Entréguele la información del seguro del miembro y la dirección del DCS CHP de Mercy Care.

Mercy Care DCS CHP
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
mercycaresaz.org

Si aún recibe facturas después de darle al proveedor la información de atención médica del miembro, debe llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) para obtener ayuda.

Otro seguro de salud

A veces, un miembro puede tener otro seguro de salud, incluido Medicare, además del DCS CHP de Mercy Care. Aquí hay algunas cosas importantes que debe saber:

- Llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care y proporcione el nombre, la dirección y el número de teléfono del otro proveedor de seguro de salud del miembro. Saber esto nos ayudará a trabajar con el otro proveedor de seguros. Puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

- Antes de que el miembro reciba cualquier servicio de atención médica, muéstrole al médico, hospital o farmacia la tarjeta de identificación del miembro para su otro seguro de salud y muéstrole la tarjeta de identificación del DCS CHP de Mercy Care del miembro. Esto ayudará al médico a saber a dónde enviar las reclamaciones del miembro.
- El otro seguro de salud del miembro paga sus gastos de atención médica **PRIMERO**. Después de que paguen, el DCS CHP de Mercy Care pagará su parte.
- Si es posible, elija proveedores que trabajen con ambos planes de salud. Esto nos ayudará a coordinar pagos.
- Si un proveedor no forma parte de la red de proveedores del DCS CHP de Mercy Care, es posible que aún podamos ayudar con los copagos de los servicios que están cubiertos por el AHCCCS si el médico obtiene un número de autorización previa del DCS CHP de Mercy Care. Pagaremos copagos al médico.
- **No pague usted mismo el monto del copago del otro seguro del miembro.** Pídale al médico del miembro que facture al DCS CHP de Mercy Care por el monto del copago.
- **Si un proveedor le factura directamente, llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda.** Puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

Copagos, coseguros y deducibles de Medicare

Si usted cuenta con cobertura de Medicare, es beneficiario calificado de Medicare (QMB) o una organización de mantenimiento de la salud (HMO) de Medicare, estos planes deberán pagar por sus servicios primero. El DCS CHP de Mercy Care compartirá el costo de los servicios cubiertos por el AHCCCS y de ciertos servicios de Medicare no cubiertos por dicho sistema. El DCS CHP de Mercy Care pagará los montos de su coseguro, deducible o copago a su médico. No abone ningún copago. Pídale a su médico que facture al DCS CHP de Mercy Care por estos copagos.

Tenga en cuenta que, si tiene Medicare, usted es responsable de los copagos de farmacia de la Parte D de Medicare. A menos que tenga una emergencia, si elige ir a otro proveedor que no sea uno de los médicos aprobados por el DCS CHP de Mercy Care que se encuentran en su Directorio de proveedores, o que no esté con su HMO de Medicare, usted será responsable de pagar su coseguro, deducibles o copagos de Medicare.

Sin embargo, si usted es un miembro beneficiario calificado de Medicare (QMB), el DCS CHP de Mercy Care puede pagar por servicios no cubiertos por el AHCCCS o de un proveedor que no forma parte de nuestra red.

Si tiene preguntas, llame al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al 602-212-4983 o al 1-833-711-0776 (TTY 711).

Miembros con doble elegibilidad: pago de medicamentos

Medicaid no cubre los medicamentos que son elegibles para la cobertura de los planes de la Parte D de Medicare. Medicaid no paga los copagos, deducibles o costos compartidos de Medicare para los medicamentos de la Parte D de Medicare, excepto para las personas que tienen una designación de enfermedad mental grave (SMI). El Sistema de contención de costos de atención médica de Arizona (AHCCCS) cubre los medicamentos que están excluidos de la cobertura de la Parte D de Medicare cuando esos medicamentos cubiertos se consideran médicamente necesarios. Un medicamento excluido es un medicamento que no es elegible para la cobertura de la Parte D de Medicare. El AHCCCS puede cubrir algunos medicamentos de venta libre (OTC). Consulte la Lista de medicamentos de venta libre del DCS CHP de Mercy Care para obtener una lista de productos disponibles en nuestro sitio web mercycareaz.org/dcschp/pharmacy.html o llame al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar una copia impresa.

Departamento de Servicios para Miembros: **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY **711**) de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. | 67

Autorizaciones previas (PA)

Autorizaciones médicas

En algunos casos, el médico del niño puede decidir que la afección requiere servicios especiales. El DCS CHP de Mercy Care revisará y aprobará estos servicios antes de que el niño los reciba para asegurarse de que obtenga la atención que necesita y en el momento en que la necesite. Estos servicios pueden requerir la aprobación del DCS CHP de Mercy Care antes de que se puedan llevar a cabo; esto se denomina autorización previa.

El DCS CHP de Mercy Care cubrirá la atención fuera de la red durante el tiempo que sea necesario en los siguientes casos:

- Si el proveedor del miembro indica que se trata de una afección que requiere atención especial que no está disponible en la red.
- O el proveedor de la red más cercano está demasiado lejos de su hogar.
- El miembro tiene una autorización previa aprobada.

Si bien el DCS CHP de Mercy Care no está obligado a coordinar o programar estos servicios, le proporcionaremos la información que necesita para acceder a ellos.

Funciona de la siguiente manera:

El médico del niño presentará una solicitud al DCS CHP de Mercy Care en la que indique los servicios necesarios y cómo ayudarán a mejorar la afección del niño. Si el DCS CHP de Mercy Care rechaza la solicitud, la agencia de custodia del niño recibirá una notificación por escrito (llamada Aviso de determinación adversa de beneficios) en un plazo de 14 días calendario en la que se indicará si la solicitud se denegó y qué hacer a continuación. Si la solicitud es urgente, la agencia de custodia del niño recibirá una notificación escrita (Aviso de determinación adversa de beneficios) en un plazo máximo de 72 horas después de que hayamos recibido su solicitud de autorización, a menos de que haya una extensión en vigencia. Si solicitamos una extensión, se notificará por escrito a la agencia de custodia del niño. Usted o la agencia de custodia del niño pueden presentar una queja de miembro si no está de acuerdo con que el DCS CHP de Mercy Care se tome tiempo adicional para revisar la solicitud. En la carta, se explicarán los derechos del niño y cómo presentar un reclamo.

Si la carta de Aviso de determinación adversa de beneficios no resuelve sus inquietudes por completo, puede ponerse en contacto con la Administración médica del AHCCCS escribiendo a la dirección **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

Cómo el DCS CHP de Mercy Care determina la urgencia de las solicitudes:

Rutina: Una solicitud de rutina de un servicio se revisará en un plazo de 14 días. Enviaremos una notificación por escrito (Aviso de determinación adversa de beneficios) al representante de la agencia de custodia del niño dentro de los 14 días calendario si se deniega la solicitud. En el aviso se indicará qué pasos seguir a continuación.

Urgente: El médico del niño cree que la afección no pone en peligro su vida, pero debe tratarse rápidamente para asegurarse de que no empeore. Si el revisor médico del DCS CHP de Mercy Care considera que los registros médicos o los servicios solicitados son urgentes, aceleraremos el proceso estándar. El representante de la agencia de custodia del niño recibirá una notificación escrita (denominada Aviso de determinación adversa de beneficios) en el plazo de 72 horas después de que hayamos recibido la solicitud de autorización, en la que se le indicará si se deniega la solicitud y qué es lo próximo que debe hacer.

A veces, necesitaremos más información para tomar nuestra decisión. Si este es el caso, podemos pedirle al proveedor del niño una extensión de hasta 14 días calendario. Si solicitamos una extensión, le informaremos al representante de la agencia de custodia y al proveedor del niño qué información necesitamos para ayudarnos a decidir. Si no recibimos la información adicional dentro del período de 14 días calendario, es posible que deneguemos la solicitud de autorización previa.

Si solicitamos una extensión o cambiamos el nivel de urgencia de su solicitud, puede presentar lo que se denomina Queja de miembro (consulte “Quejas de los miembros” en este manual).

Envíe las quejas de miembro a la siguiente dirección:

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

¿Cómo tomamos nuestra decisión sobre las solicitudes?

Proporcionamos una lista de servicios que requieren autorización previa en nuestro sitio web mercycareaz.org. Si desea obtener más información sobre cómo se toman estas decisiones, comuníquese con el Departamento de Servicios para miembros. Pueden conseguirle la lista de criterios que el DCS CHP de Mercy Care utiliza para tomar estas decisiones. Tiene derecho a revisar esta lista para ver cómo tomamos nuestras decisiones.

Cuando se lleva a cabo una acción, el DCS CHP de Mercy Care debe emitir un Aviso de determinación adversa de beneficios.

Autorizaciones de farmacia

Si el proveedor del miembro realiza una solicitud acelerada o estándar de un medicamento que requiere autorización previa, no está en el formulario o tiene otros límites, tomaremos una decisión dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud de autorización previa. Si la solicitud carece de suficiente información para tomar una decisión sobre el medicamento, el DCS CHP de Mercy Care enviará una solicitud de información adicional al proveedor del miembro dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud de autorización previa. El DCS CHP de Mercy Care emitirá una decisión final a más tardar siete (7) días hábiles a partir de la fecha de solicitud inicial.

Aviso de determinación adversa de beneficios

Cuando un servicio que el niño ya está recibiendo o que ha solicitado no se aprueba (denegación), enviaremos a la agencia de custodia y al proveedor del niño una notificación por escrito llamada Aviso de determinación adversa de beneficios. Existen plazos específicos para el momento de recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios.

- Si usted o el proveedor del niño realizan una nueva solicitud de servicio, la agencia de custodia del niño recibirá la notificación en un plazo de 14 días calendario (si es urgente, recibirá la notificación dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la solicitud de autorización).
- Si un servicio que el niño ya está recibiendo se reduce, se suspende o termina, la agencia de custodia del niño recibirá un Aviso de determinación adversa de beneficios 10 días calendario antes de que ocurra el cambio.

En la carta de Aviso de determinación adversa de beneficios se indica lo siguiente:

- Qué medida se tomó y por qué motivo.
- El derecho a presentar una apelación y cómo hacerlo.

- El derecho a solicitar una audiencia imparcial ante el AHCCCS y cómo hacerlo.
- El derecho a solicitar una resolución acelerada y cómo hacerlo.
- El derecho a solicitar que sus beneficios continúen durante la apelación, cómo hacerlo y cuándo es posible que deba pagar los costos de los servicios.
- El derecho a solicitar una extensión para proporcionarnos información que nos ayude a tomar una decisión.
- Si la agencia de custodia del niño recibe una carta de Aviso de determinación adversa de beneficios que no le indica lo que usted pidió, lo que decidimos o el motivo, usted o la agencia de custodia pueden llamarnos.
 - Revisaremos la carta y, de ser necesario, escribiremos una nueva que explique mejor los servicios y la acción tomada.

Si la carta de Aviso de determinación adversa de beneficios no resuelve sus inquietudes por completo, puede ponerse en contacto con la Administración médica del AHCCCS escribiendo a la dirección **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

Si tiene dificultades para entender la carta de Aviso de determinación adversa de beneficios, puede presentar un reclamo para que revisen la carta y se vuelva a emitir.

Usted o la agencia de custodia del niño tienen derecho a recibir una respuesta del DCS CHP de Mercy Care dentro de los 30 días calendario posteriores a la solicitud de una copia de los registros. La respuesta puede ser una copia del registro o una denegación escrita. Una denegación escrita incluirá el motivo de la denegación e información sobre cómo solicitar una revisión de la denegación. Puede pedirle al Departamento de Servicios para Miembros que le informen sobre cómo el DCS CHP de Mercy Care toma estas decisiones. También puede pedirle al Departamento de Servicios para miembros que le envíe por correo una copia de esta lista de criterios.

Queja de miembros

Una queja de un miembro es cualquier expresión de insatisfacción relacionada con la prestación de la atención médica del niño que no se define como una apelación. Una queja de un miembro también se denomina reclamo. Es posible que tenga un problema con un proveedor o que sienta que el personal del consultorio lo trató mal. Puede haber recibido una factura de su especialista o tenido alguna dificultad para conseguir una compañía de transporte para que lo lleve a su hogar. Es posible que un proveedor no haya brindado servicios, incluidos los servicios en casos de crisis, de manera oportuna. Una queja de un miembro puede incluir inquietudes por la calidad de la atención médica que usted recibió. También tiene derecho a presentar un reclamo si considera que una carta de Aviso de determinación adversa de beneficios no fue adecuada. Infórmenos si tiene inquietudes como esta o necesita ayuda con otro problema.

Cómo presentar una queja de miembro

La forma más rápida de reportar una queja de miembro es llamar al Departamento del Sistema de Quejas del DCS CHP de Mercy Care de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m., al **602-586-1719** o al **1-866-386-5794** (TTY 711). También se podrá comunicar con el Departamento de Servicios para Miembros si necesita ayuda para presentar su queja de miembro, si tiene algún problema auditivo, si necesita servicios de un intérprete o si le gustaría recibir la información brindada en un formato o idioma alternativo. Un representante registrará su queja de miembro. Es importante proporcionar tantos detalles como sea posible. El representante le explicará el proceso de resolución de quejas de miembros y responderá cualquier otra pregunta que usted pueda tener. También necesitaremos volverlo a llamar para brindarle actualizaciones o pedirle más información. Queremos asegurarnos de que esté recibiendo la atención y los servicios que necesita.

Si prefiere presentar su queja de miembro por escrito, puede enviar el reclamo a esta dirección:

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

La presentación de una queja de miembro no afectará la atención médica futura del niño ni la disponibilidad de servicios. Queremos conocer sus inquietudes para que podamos mejorar los servicios que ofrecemos.

- Una vez presentada, revisaremos su queja y le daremos una respuesta en un plazo de 10 días, a menos que circunstancias extraordinarias requieran más tiempo, pero a más tardar 90 días a partir de la fecha en que nos llamó.
- Si presenta su queja de miembro por escrito, le enviaremos una carta a la agencia de custodia del niño dentro de los cinco (5) días hábiles. En la carta, se acusa recibo de la queja de miembro y se explica cómo le notificarán sobre la resolución.
- Si su queja de miembro involucra inquietudes sobre la calidad de la atención o el tratamiento médico que recibió el niño, enviaremos el caso a nuestro Departamento de Administración de la Calidad.
- Cuando no podamos resolver su queja de miembro de inmediato, informaremos a la agencia de custodia del niño y le explicaremos los próximos pasos. Durante nuestra investigación de sus inquietudes, trabajaremos con otros departamentos del DCS CHP de Mercy Care, así como con los proveedores de atención médica del niño.
- Durante la investigación, podemos necesitar hablar con usted nuevamente. Es posible que tengamos más preguntas o que queramos confirmar que se satisfacen las necesidades inmediatas del niño.
- Una vez que se complete la revisión de su queja de miembro, notificaremos la resolución a la agencia de custodia del niño.
- Si nuestro Departamento de Administración de la Calidad revisó su queja de miembro, la agencia de custodia del niño obtendrá la resolución por escrito.
- Para otros casos, lo llamaremos y le explicaremos la resolución de su queja de miembro. Si no podemos contactarlo, le enviaremos una resolución por escrito.
- Estamos comprometidos con la resolución de sus inquietudes tan rápido como sea posible y en no más de 90 días desde la fecha en que presentó su queja de miembro.

Inquietudes acerca de la calidad de la atención (QOC)

Usted, los responsables de la toma de decisiones de atención médica (HCDM) o su representante designado pueden presentar inquietudes que incluyen, entre otras, las siguientes:

- a. La imposibilidad de recibir servicios de atención médica;
- b. Inquietudes acerca de la calidad de la atención (QOC) recibida;
- c. Problemas con los proveedores de atención médica;
- d. Problemas con los planes de salud; o
- e. Acceso oportuno a los servicios.

Para presentar una QOC, debe enviar por correo, llamar o enviar por fax la solicitud con lo siguiente:

Mercy Care DCS CHP
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
Teléfono: **602-586-1719** o **1-866-386-5794**
Fax: **602-351-2300**

Cumplimiento corporativo

Es el deber de cada empleado del DCS CHP de Mercy Care tomar la decisión correcta cuando afronte situaciones que involucren problemas legales y éticos en su actividad diaria. Si desea informar, de buena fe, inquietudes que involucren a los empleados del DCS CHP de Mercy Care y posibles fraudes, prácticas poco éticas, ilegales o inaceptables o violaciones de cumplimiento, puede llamar a la Línea directa de cumplimiento corporativo del DCS CHP de Mercy Care al **602-771-3555**.

La Línea directa de cumplimiento corporativo es un buzón de voz confidencial disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Todas las llamadas se mantienen confidenciales en la medida permitida por la ley. Las personas que llaman pueden identificarse o pueden permanecer en el anonimato. El funcionario de cumplimiento del CHP DCS de Mercy Care investigará todos los informes de conducta inapropiada y tomará medidas de manera equitativa y consistente. Los informes se pueden realizar llamando a la Línea directa de cumplimiento corporativo al **602-771-3555**.

Cómo presentar una apelación

Una apelación es una solicitud para revisar una decisión adversa tomada por el DCS CHP de Mercy Care. Una decisión adversa es cuando el DCS CHP de Mercy Care realiza lo siguiente:

- Rechaza la atención solicitada.
- Disminuye la cantidad de atención.
- Finaliza la atención que se aprobó previamente.
- Rechaza el pago por la atención y es posible que usted tenga que pagar por ella.

Usted sabrá que el DCS CHP de Mercy Care ha tomado una decisión adversa porque le enviaremos una carta a la agencia de custodia del niño (o al DCS). La carta se llama Aviso de determinación adversa de beneficios (NOA). Si no está de acuerdo con la medida, puede solicitar una apelación por teléfono o por escrito. La solicitud debe realizarse dentro de los 60 días a partir de la fecha del NOA. La información sobre cómo presentar una apelación se proporciona en el NOA.

Para presentar una apelación, llame o envíe la solicitud por correo o fax usando los siguientes datos:

Mercy Care DCS CHP
Grievance System Department
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
Teléfono: **602-586-1719** o al número gratuito **1-866-386-5794**
Fax: **602-351-2300**
Correo electrónico: **MercyCareGandA@mercycareaz.org**

Usted y su representante autorizado tienen los siguientes derechos con respecto a su apelación:

- El derecho a examinar los contenidos del expediente del caso de apelación durante el proceso de la apelación.
- El derecho a examinar todos los documentos y registros considerados durante el proceso de apelación que no estén protegidos por ley contra la divulgación.

Solicitud de una apelación estándar

Cuando recibamos su apelación, le enviaremos una carta a la agencia de custodia del niño dentro de los cinco (5) días hábiles. En la carta, se indicará que recibimos su apelación y cómo puede darnos más información. Si está apelando servicios que desea continuar mientras se revisa el caso, debe presentar la apelación a más tardar 10 días calendario a partir de la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios.

En la mayoría de los casos, resolveremos la apelación en un plazo de 30 días calendario. En algunas ocasiones, podríamos necesitar más información para tomar una decisión. Cuando esto ocurra y creamos que es lo mejor para el miembro, solicitaremos una extensión de su apelación. Una extensión nos brinda 14 días calendario adicionales para completar nuestra revisión y tomar una decisión. Si solicitamos una extensión, le enviaremos por correo a la agencia de custodia del niño un aviso por escrito en el que se explique esta situación y se indique qué información aún necesitamos. Si pedimos una extensión, usted podrá presentar una queja de miembro. En la carta se le explicarán sus derechos y cómo puede presentar un reclamo. Si no recibimos la información adicional en este plazo, podemos denegar la apelación. Usted también puede solicitar una extensión de 14 días calendario si necesita más tiempo para recopilar información para la apelación.

Una vez que hayamos completado la revisión de la apelación del miembro, le enviaremos una carta a la agencia de custodia del niño con nuestra decisión. En la carta, se explica nuestra decisión y cómo se tomó. Si denegamos la apelación del miembro, puede solicitar que el AHCCCS analice nuestra decisión a través de una audiencia imparcial del estado. Usted puede solicitar este próximo paso siguiendo las instrucciones que brindamos en la carta de la decisión. Tiene 90 días calendario a partir de la fecha de la carta de denegación de la apelación para solicitar una audiencia imparcial del estado.

Solicitud de apelación acelerada

Puede solicitar una resolución acelerada para la apelación del miembro si cree que el plazo estándar de una resolución estándar podría poner en peligro la vida, la salud o la capacidad del miembro para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. Una apelación acelerada es una revisión más rápida. El proveedor de atención médica del miembro debe proporcionar documentación para respaldar la solicitud de una apelación acelerada.

Si decidimos no acelerar la resolución de la apelación, se lo notificaremos de inmediato. Intentaremos llamarlo y le enviaremos por correo a la agencia de custodia del niño un aviso por escrito en un plazo de dos días calendario que explique este resultado.

Cuando aceleremos la resolución de la apelación del miembro, resolveremos su apelación dentro de las 72 horas. En algunas ocasiones, podemos necesitar más información para tomar una decisión. Cuando esto ocurra y creamos que es lo mejor para el miembro, solicitaremos una extensión de la apelación. Una extensión nos brinda 14 días calendario adicionales para completar nuestra revisión y tomar una decisión. Si solicitamos una extensión, le enviaremos por correo a la agencia de custodia del niño un aviso por escrito en el que se explique esta situación y qué información aún necesitamos. Si no recibimos la información adicional en este plazo, podemos denegar la apelación. Usted también puede solicitar una extensión de 14 días calendario si necesita más tiempo para recopilar información para la apelación.

Una vez que hayamos completado la revisión de la apelación, le enviaremos una carta a la agencia de custodia del niño con nuestra decisión. En la carta, se explica nuestra decisión y cómo se tomó. Si rechazamos la apelación, puede solicitar que el AHCCCS revise nuestra decisión a través de una audiencia imparcial del estado. Usted puede solicitar este próximo paso siguiendo las instrucciones que brindamos en la carta de la decisión. Tiene 90 días calendario a partir de la fecha de la carta de denegación de la apelación para solicitar una audiencia imparcial del estado.

Si solicita una audiencia imparcial del estado, recibirá información del AHCCCS sobre qué debe hacer. Nosotros enviaremos el expediente de apelación y la documentación relacionada con la Oficina del Asesor General del AHCCCS.

Después de la audiencia imparcial del estado, el AHCCCS tomará una decisión. Si determinan que nuestra decisión de denegar la apelación fue correcta, usted puede ser responsable del pago de los servicios que recibió mientras se revisaba la apelación. Si el AHCCCS determina que nuestra decisión sobre la apelación del miembro fue incorrecta, autorizaremos y proporcionaremos los servicios lo antes posible.

Aviso de extensión

A veces, se necesita más información para tomar una decisión de apelación. Si no se puede tomar una decisión a tiempo, se puede solicitar una extensión de 14 días. Esto lo puede hacer el miembro, el representante autorizado de la agencia de custodia o el DCS CHP de Mercy Care. Si solicitamos una extensión, le enviaremos por correo a la agencia de custodia del niño un aviso por escrito en el que se explique esta situación y qué información aún necesitamos. Si no recibimos la información adicional en este plazo, podemos denegar la apelación.

Solicitud de audiencia imparcial del estado

Si el miembro o representante autorizado no está de acuerdo con la decisión final que el DCS CHP de Mercy Care ha tomado sobre una apelación o si se ha agotado el proceso de apelaciones internas, se puede solicitar una audiencia imparcial del estado. La solicitud de una audiencia imparcial del estado debe hacerse por escrito al DCS CHP de Mercy Care dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha de decisión de la apelación.

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

El DCS CHP de Mercy Care enviará el expediente del caso y la información a la Oficina del Asesor General del AHCCCS. Si el miembro o representante autorizado tiene preguntas o necesita más información sobre una audiencia imparcial del estado, llame al Departamento del Sistema de Quejas del DCS CHP de Mercy Care al 602-586-1719 o al número gratuito 1-866-386-5794. El miembro o representante autorizado puede solicitar la continuación de los servicios mientras la apelación o la audiencia imparcial del estado estén pendientes. Las solicitudes de continuación deben presentarse dentro de los 10 días calendario posteriores a la fecha en que el DCS CHP de Mercy Care envió por correo el NOA o la fecha de entrada en vigencia de la medida indicada en el NOA. Es posible que deba pagar el costo de los servicios si la apelación o la audiencia imparcial del estado no se resuelven a favor del miembro.

El DCS CHP de Mercy Care y nuestros proveedores no pueden discriminar a nadie que ejerza sus derechos de apelación o si presenta una queja de miembro. Si tiene alguna pregunta o necesita más información, llame al Departamento del Sistema de Quejas del DCS CHP de Mercy Care al **602-586-1719** o al número gratuito **1-866-386-5794**, o escriba a esta dirección:

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

Cómo presentar una queja de miembro, apelación o solicitud de audiencia para servicios en casos de crisis

Los miembros que han recibido servicios en casos de crisis pueden presentar una queja de miembro, una apelación o una solicitud de audiencia. Siga los pasos anteriores para los servicios en casos de crisis prestados en el condado de Maricopa.

Para los miembros de condados que no sean el condado de Maricopa, puede comunicarse con una de las siguientes Autoridades Regionales de Salud Conductual (RBHA):

Área de servicio	Planes de salud con una Autoridad Regional de Salud Conductual	Tipo de contacto y número de teléfono
Centro de Arizona	Mercy Care	Número de teléfono del servicio de atención al cliente: 602-586-1719 o 1-866-386-5794 (TTY 711) Línea de crisis: 1-844-534-4673
Sur de Arizona	Arizona Complete Health	Número de teléfono del servicio de atención al cliente: 1-888-788-4408 (TTY 711) Línea de crisis: 1-844-534-4673
Norte de Arizona	Arizona Complete Health	Número de teléfono del servicio de atención al cliente: 1-888-788-4408 (TTY 711) Línea de crisis: 1-844-534-4673

Derechos de los miembros

Los miembros y cuidadores del DCS CHP de Mercy Care tienen derecho a ser tratados con respeto y consideración cuando reciben los servicios de atención médica que necesitan y merecen.

El DCS CHP de Mercy Care cumple con todas las leyes federales y estatales, incluido lo siguiente:

- Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 según lo implementado por las reglamentaciones en la Parte 80 del Título 45 del Código Federal de Regulaciones (CFR).
- La Ley contra Discriminación por Edad de 1975, tal como se implementa mediante las reglamentaciones en la Parte 91 del Título 45 del CFR.
- La Ley de Rehabilitación de 1973.
- Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (con respecto a los programas y actividades educativos).
- Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
- Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible.

Los miembros y cuidadores tienen los siguientes derechos:

- Derecho a recibir información sin cargo sobre el DCS CHP de Mercy Care, los servicios cubiertos, la red de proveedores del DCS CHP de Mercy Care y el directorio de proveedores.
- Derecho a presentar un reclamo sobre el DCS CHP de Mercy Care ante este o ante el Sistema de contención de costos de atención médica de Arizona (AHCCCS) de forma verbal o por escrito.
- Derecho a presentar un reclamo ante el DCS CHP de Mercy Care sobre cartas inadecuadas de Aviso de determinación adversa de beneficios o cualquier aspecto del servicio de este.
- Si el DCS CHP de Mercy Care no resuelve los reclamos sobre la carta de Aviso de determinación adversa de beneficios a satisfacción del miembro, usted tiene derecho a presentar un reclamo ante el AHCCCS. Para presentar el reclamo ante el AHCCCS, llame a la Unidad de Resolución Clínica dentro del condado de Maricopa al **602-364-4558**, o en todo el estado al **1-800-867-5808**.
- Derecho a solicitar información sobre la estructura y el funcionamiento del DCS CHP de Mercy Care o de los contratistas o subcontratistas del DCS CHP de Mercy Care (Título 42 del CFR, sección 438.10(g)(3)(i)).
- Derecho a solicitar información sobre si el DCS CHP de Mercy Care tiene planes de incentivo de médicos que afectan la remisión de médicos.

Departamento de Servicios para Miembros: **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY **711**) de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. | 75

- Derecho a saber sobre el tipo de acuerdos de compensación con los proveedores, si se requiere un seguro de exceso de pérdidas de los proveedores y el derecho a revisar los resultados de la encuesta de los miembros.
- Derecho a recibir un trato justo y a recibir servicios cubiertos independientemente de su discapacidad, raza, color, origen étnico, nacionalidad, religión, género, edad, sexo, identidad de género, afección de salud conductual, discapacidad intelectual o física, orientación sexual, información genética, capacidad de pago o capacidad de hablar inglés.

Confidencialidad y limitaciones de confidencialidad:

- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de atención médica del miembro.
- Derecho a hablar con profesionales de salud en privado.
- Encontrará una copia del aviso de “Derechos de privacidad” en el paquete de bienvenida del miembro. El aviso contiene información sobre las formas en que el DCS CHP de Mercy Care utiliza los registros del miembro, lo que incluye información sobre las actividades del plan de salud del miembro y los pagos por los servicios. La información de atención médica del miembro se mantendrá privada y confidencial. Se divulgará solo con su permiso o si lo permite la ley.
- Derecho a saber sobre la privacidad de la atención médica.
 - Existen leyes sobre quién puede ver la información médica y de salud conductual del miembro con o sin su permiso. La información sobre el tratamiento por consumo de sustancias y las enfermedades transmisibles (por ejemplo, información sobre el VIH/SIDA) no puede compartirse con otras personas sin permiso por escrito.
 - Puede haber ocasiones en las que el miembro quiera compartir su información médica o de salud conductual con otras agencias o con ciertas personas que puedan estar ayudándolo. En estos casos, se puede firmar un Formulario de autorización para la divulgación de información (ROI), en el que se indique que los registros médicos del miembro, o ciertas partes limitadas de sus registros médicos, pueden divulgarse a las personas o agencias que se nombran en el formulario. Para obtener más información sobre el Formulario de autorización para la divulgación de información, comuníquese con el DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).
- Usted tiene derecho a conocer los límites de la confidencialidad. Hay momentos en los que no podemos mantener la confidencialidad de su información. La ley no protege la siguiente información:
 - Si se comete un delito o se amenaza con cometer un delito en el consultorio o la clínica del proveedor o contra cualquier persona que trabaje allí, el proveedor debe llamar a la policía.
 - Si el miembro va a lastimar a otra persona, debemos avisarle a esa persona para que pueda protegerse. También debemos informárselo a la policía.
 - También debemos informar cualquier sospecha de abuso infantil a las autoridades locales.
 - Si existe el peligro de que el miembro se haga daño, debemos tratar de protegerlo. Si esto sucede, es posible que tengamos que hablar con otras personas de su entorno o con otros proveedores de servicios (p. ej., hospitales y otros asesores) para protegerlos. Solo compartiremos información necesaria para mantenerlo a salvo.
- Hay otras ocasiones en las que los proveedores pueden compartir cierta información de salud con los miembros de la familia y otras personas involucradas en el cuidado del niño. Por ejemplo:
 - Si usted acepta verbalmente compartir la información.
 - Si usted tiene la oportunidad de oponerse a que se comparta la información, pero no lo hace. Por ejemplo, si usted le permite a una persona ingresar a una sala de exámenes durante una cita, el proveedor puede suponer que usted no se opone a que se comparta información durante esa visita.

- Si es una emergencia o no tiene la capacidad de tomar decisiones de atención médica, y el proveedor cree que divulgar información es lo mejor para usted.
- Si el proveedor cree que el miembro es una amenaza grave e inminente para su salud o seguridad, o para la salud y seguridad de otra persona.
- Si el proveedor utiliza la información para notificarle a un miembro de la familia sobre la ubicación del miembro, una afección general o la muerte.
- Si el proveedor cumple con otras leyes que requieren que comparta información.
- Para ayudar a organizar y pagar el cuidado del niño, hay ocasiones en las que su información se comparte sin obtener primero su permiso por escrito. Esto puede incluir el intercambio de información con las siguientes personas o entidades:
 - Médicos y otras agencias que presten servicios de salud, sociales o de bienestar.
 - Su proveedor de atención primaria.
 - Ciertas agencias estatales y escuelas que cumplen con la ley, implicadas en la atención y el tratamiento del miembro, según sea necesario.
 - Miembros del equipo clínico que participan en la atención del miembro.
- En otras ocasiones, puede ser útil compartir la información de salud conductual del miembro con otras agencias, como escuelas o agencias estatales. Esto se hace dentro de los límites de las reglamentaciones adecuadas. El especialista del DCS puede requerir el permiso por escrito antes de que se comparta la información del miembro.
- Derecho a servicios proporcionados de una manera culturalmente competente, teniendo en cuenta a los miembros con dominio limitado del inglés o habilidades de lectura limitados, y aquellos con diversos orígenes culturales y étnicos, así como a los miembros con limitaciones visuales o auditivas sin costo alguno.
- Derecho a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y un proveedor dental primario (PDP) dentro de los límites de la red de proveedores, y elegir otros proveedores según sea necesario de entre los afiliados a la red; esto también incluye el derecho a rechazar la atención de proveedores específicos.
- Derecho a conocer a los proveedores que hablan otros idiomas además del inglés.
- Derecho a una segunda opinión sin costo para el miembro de parte de un profesional de salud calificado dentro de la red de proveedores del DCS CHP de Mercy Care, o a solicitar una segunda opinión fuera de la red si la cobertura dentro de la red es insuficiente.
- Derecho a recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles, incluidas las alternativas, y cualquier información que el miembro necesite para tomar una decisión de manera que pueda comprender la información.
- Derecho a desarrollar un plan de contingencia con la agencia de proveedores del miembro para decidir sus preferencias para cada servicio, sujeto a la verificación electrónica de visitas (EVV), cuando un servicio se retrasa, no se presenta o si una consulta de servicio es breve. Este plan se puede crear para cada servicio sujeto a la EVV.
- Derecho a revisar sus registros médicos de acuerdo con las leyes estatales y federales aplicables.

Solicitudes de registros médicos:

- Sin costo alguno para usted, tiene derecho a solicitar y recibir anualmente una copia de los registros médicos del miembro o inspeccionar sus registros médicos. Es posible que no pueda obtener una copia de los registros médicos si el registro incluye algunos de los siguientes datos: Notas de psicoterapia recopiladas para una acción civil, penal o administrativa; información de salud protegida que está sujeta a las Enmiendas Federales para la Mejora de Laboratorios Clínicos de 1988, o información de salud protegida que esté exenta debido a los códigos de regulación federales.

- El DCS CHP de Mercy Care responderá a su solicitud en un plazo de 30 días. La respuesta de Mercy Care incluirá una copia del registro solicitado o una carta en la que deniegue la solicitud. La carta de denegación por escrito incluirá la justificación de la denegación e información sobre las maneras que existen para que sea revisada.
- Usted tiene derecho a solicitar una enmienda a los registros médicos del miembro. Es posible que el DCS CHP de Mercy Care le pida que haga esta solicitud por escrito. Si se realiza la enmienda, en su totalidad o en parte, tomaremos todas las medidas necesarias para hacerlo de manera oportuna y le informaremos sobre los cambios que se hagan.
- El DCS CHP de Mercy Care tiene el derecho de denegar su solicitud para enmendar los registros médicos. Si se deniega la solicitud, en su totalidad o en parte, el DCS CHP de Mercy Care le proporcionará la denegación por escrito en un plazo de 60 días. La denegación por escrito incluye la justificación de la negación, una notificación de su derecho a presentar una declaración por escrito en la que manifieste su desacuerdo con la denegación y cómo presentar la declaración.

Derechos personales:

- Derecho a ser libre de cualquier forma de limitación o aislamiento utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Derecho a obtener información sobre los beneficiarios y el plan.
- Derecho a ser tratado con respeto y con reconocimiento de la dignidad y la necesidad de privacidad del miembro; el derecho a la privacidad incluye la protección de cualquier información de identificación, excepto cuando la ley exija o permita lo contrario.
- Derecho a participar en las decisiones relacionadas con su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento (Título 42 del CFR, sección 438.100), o a tener un representante que facilite las decisiones sobre atención o tratamiento cuando el miembro no pueda hacerlo.
- Derecho a conocer a los proveedores que hablan otros idiomas además del inglés.
- Derecho a recibir información, en un idioma y formato que el miembro entienda, sobre los derechos y las responsabilidades del miembro, la cantidad, la duración y el alcance de todos los servicios y beneficios, los proveedores de servicios, los servicios incluidos y excluidos como condición para la inscripción, y otra información que incluye lo siguiente:
 - Disposiciones para servicios de atención médica fuera de horario y de emergencia, que incluyen el derecho a acceder a los servicios de atención médica de emergencia de un proveedor sin autorización previa, de acuerdo con la determinación del miembro de la necesidad de dichos servicios según su criterio;
 - Información sobre las opciones de tratamiento disponibles (incluida la opción de no recibir tratamiento) o cursos alternativos de atención;
 - Procedimientos para obtener servicios, incluidos los requisitos de autorización y cualquier procedimiento especial para obtener servicios de salud mental y por abuso de sustancias, o remisiones para servicios especializados no proporcionados por el PCP del miembro;
 - Procedimientos para obtener servicios fuera de la red de proveedores del DCS CHP de Mercy Care;
 - Disposiciones para obtener servicios cubiertos por el AHCCCS que no se ofrecen o no están disponibles a través del DCS CHP de Mercy Care, y aviso sobre el derecho a obtener servicios de planificación familiar de un proveedor registrado apropiado del AHCCCS; y
 - Una descripción de cómo el DCS CHP de Mercy Care evalúa la nueva tecnología para su inclusión como un beneficio cubierto.
- Derecho a utilizar cualquier hospital u otro centro para recibir atención de emergencia.
- Derecho a los criterios utilizados como base para las decisiones.

- Derecho a recibir información sobre quejas, apelaciones y solicitudes de audiencia sobre el DCS CHP de Mercy Care o la atención brindada.
- Derecho a solicitar una audiencia imparcial del estado después de que el DCS CHP de Mercy Care haya tomado una determinación adversa.
- Derecho a presentar quejas y apelaciones.
- Derecho a recibir ayuda para presentar quejas y apelaciones.
- Derecho a llamar al Departamento de Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta sobre los derechos de los miembros.

Avisos sobre prácticas de privacidad del plan de salud

La privacidad de la información médica de nuestros miembros es muy importante para nosotros. Queremos mantener la privacidad y confidencialidad de la información de los miembros. Esta información puede incluir lo siguiente:

- | | |
|--|------------------------------|
| • Acceso al transporte | • Inseguridad habitacional |
| • Dificultades para gozar de buena salud | • Seguridad interpersonal |
| • Discapacidad | • Servicios |
| • Origen étnico | • Raza |
| • Inseguridad financiera | • Orientación sexual |
| • Inseguridad alimentaria | • Otras necesidades sociales |
| • Identidad de género | |

El DCS CHP de Mercy Care verifica la identidad de todas las personas que llaman antes de divulgar cualquier información. Nuestro personal del Departamento de Servicios para Miembros solo dará información al representante de la agencia de custodia del miembro, al cuidador del miembro o al miembro. Cualquier otra persona que llame para solicitar información se remitirá al representante de la agencia de custodia del miembro para obtener más ayuda.

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA) afecta la atención médica de varias maneras. Se requiere que el DCS CHP de Mercy Care tenga medidas de seguridad para proteger la información de salud de los miembros. Esto se aplica a todos los proveedores de atención médica y otras partes interesadas.

La información de salud protegida (PHI) de un miembro se puede utilizar para el tratamiento, el pago y las operaciones del plan de salud y según lo permita la ley. El miembro o el tutor legal debe dar su aprobación por escrito para cualquier uso de la PHI que no sea para atención médica.

Protegemos la información de salud de los miembros con procedimientos específicos, como los siguientes:

- **Administrativos.** Tenemos normas que nos indican cómo utilizar la información de salud de un miembro, independientemente de la forma en que se presente: escrita, oral o electrónica.
- **Físicos.** La información de salud de los miembros está protegida y guardada en lugares seguros. Protegemos los ingresos a nuestras instalaciones y los accesos a nuestras computadoras. Esto nos ayuda a bloquear los ingresos no autorizados.
- **Técnicos.** El acceso a la información de salud de los miembros está “basado en roles”. Esto permite que solo tengan acceso aquellos que necesitan hacer su trabajo y atender a los miembros tengan acceso.

El DCS CHP de Mercy Care proporciona un aviso de los derechos y las responsabilidades de los miembros sobre el uso, la divulgación y el acceso a la PHI. Este se denomina “Aviso sobre prácticas de privacidad” (NPP). El NPP se envía al representante de la agencia de custodia del miembro. También se incluye en los paquetes para

nuevos miembros. El funcionario de privacidad del DCS CHP de Mercy Care puede explicar el NPP y responder preguntas sobre la HIPAA. Para obtener ayuda del funcionario de privacidad del DCS CHP de Mercy Care, llame al **602-351-2245** o al **1-800-201-1795**. Puede solicitar hablar con el funcionario de privacidad.

Planes de incentivo de médicos

El DCS CHP de Mercy Care ofrece pagos de incentivos a organizaciones responsables de la salud (ACO) y otras organizaciones de proveedores al completar con éxito o esperar que se completen con éxito las metas/medidas contratadas de acuerdo con la estrategia de medidas de pago alternativas (APM). No refleja el pago por un servicio médico directo a un miembro. La intención de estos programas de incentivos es fomentar la calidad, los resultados de salud y el valor por encima del volumen para lograr una mejor atención, un gasto más inteligente y personas más saludables.

Fraude, uso indebido y abuso

El **fraude** es un acto deshonesto hecho deliberadamente. El fraude y el abuso también incluyen cosas como prestar, vender o dar la tarjeta de identificación de miembro del niño a otra persona, facturación inapropiada por parte de un proveedor o cualquier acción destinada a defraudar al programa del AHCCCS.

Uso indebido puede significar que los proveedores tomen medidas que resulten en costos innecesarios para el AHCCCS. Esto incluye brindar servicios médicos que no se solicitan. También puede ser que el proveedor no cumpla con los estándares de atención médica requeridos. El abuso también incluye acciones de los miembros que resultan en costos extras para el AHCCCS.

El abuso consiste en prácticas de proveedores que no concuerdan con prácticas financieras, empresariales o médicas adecuadas. Esto puede resultar en un costo innecesario para el programa de Medicaid. El abuso también puede ser la facturación de servicios que no son médicamente necesarios o que no cumplen con los estándares reconocidos profesionalmente para la atención médica. También incluye prácticas de los miembros que resultan en costos innecesarios para el programa Medicaid.

Cometer fraude o abusos es ilegal. La Oficina del Inspector General (OIG) del Sistema de contención de costos de atención médica de Arizona (AHCCCS) tiene la autoridad para imponer sanciones por fraude, uso indebido o abuso según la ley de Arizona. Los beneficios de salud del niño se le otorgan en función de su estado de salud y financiero. Los beneficios para miembros que le corresponden a un niño no deben compartirse con nadie. Si se hace un mal uso de los beneficios del niño, este podría perder los beneficios del AHCCCS. El AHCCCS puede emprender acciones legales contra una persona que haga un mal uso de los beneficios de un niño. Si cree que una persona, un miembro o un proveedor está haciendo un mal uso del programa, debe llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care o al AHCCCS.

Estos son algunos ejemplos de fraude, uso indebido o abuso por parte de los miembros:

- Permitir que otra persona use la tarjeta de identificación del DCS CHP de Mercy Care perteneciente al niño.
- Obtener medicamentos recetados con la idea de abusar de los medicamentos o venderlos.
- Cambiar la información en la tarjeta de identificación del DCS CHP de Mercy Care perteneciente al niño.
- Cambiar la información en una receta.

Estos son ejemplos de fraude por parte del proveedor:

- Facturar servicios que no se brindaron.
- Solicitar o facturar servicios que no son médicamente necesarios.
- Facturar servicios que no están documentados.

Denunciar sospechas de fraude

Si cree que una persona, un miembro o un proveedor está haciendo un mal uso del programa, debe informarnos. Puede denunciar esto ante el DCS CHP de Mercy Care o el AHCCCS. Puede completar un formulario en mercyar.es/fwa. También puede llamar a La línea directa de fraude del DCS CHP de Mercy Care al **1-800-810-6544**.

Denuncie el fraude ante el AHCCCS

Si desea denunciar un presunto fraude por parte de un proveedor médico, llame a los siguientes números:

- En Arizona: **602-417-4045**
- Solo fuera de Arizona: A los números gratuitos **888-ITS-NOT-OK** u **800-487-6686**

Denuncie fraude de los miembros ante el AHCCCS

Si desea denunciar una sospecha de fraude por parte de un miembro del AHCCCS, puede llamar a estos números:

- En Arizona: **602-417-4193**
- Solo fuera de Arizona: A los números gratuitos **888-ITS-NOT-OK** u **888-487-6686**

Dejar el tabaco

Dejar el tabaco es una de las mejores cosas que se pueden hacer por la salud. Recibir medicamentos y asesoramiento puede duplicar las posibilidades de dejar el tabaco con éxito. La ayuda o el entrenamiento están disponibles a través de educación grupal, por teléfono y mensajes de texto. Los medicamentos pueden ser recetados por un médico. Un médico también puede hacer remisiones a la Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine) para obtener orientación y recursos para ayudar a dejar el tabaco. No es necesario tener una remisión a la ASHLine para solicitar ayuda. La ASHLine ofrece información para ayudar a proteger a las personas del humo de segunda mano. Muchas personas han dejado de fumar y consumir productos de tabaco mediante programas ofrecidos por la ASHLine. Si desea obtener más información para ayudarlo a usted o a un conocido a dejar de fumar, tiene opciones.

1. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).
2. Como parte del programa de administración de la atención del DCS CHP de Mercy Care, hable con su administrador de atención.
3. Hable con su médico.
4. Llame directamente a la Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine) al **1-800-55-66-222** o visite azdhs.gov/ashline. Los hispanohablantes también pueden acceder a la ASHLine llamando al **1-800-55-66-222** o visitando el sitio web azdhs.gov/ashline/es.

Además de la ASHLine, hay otros recursos disponibles. Para obtener más información sobre cómo dejar el tabaco, visite Arizona Libre de Tabaco en azdhs.gov/prevention/chronic-disease/tobacco-free-az/index.php, o llame al **1-800-55-66-222**. Arizona Libre de Tabaco es un programa que ayuda a los residentes de Arizona a conocer los riesgos del tabaco y los recursos para dejarlo. Arizona también tiene un programa llamado

STAND para alentar a los adolescentes y adultos jóvenes de 15 a 24 años a dejar de fumar. Para obtener más información sobre este programa, puede visitar azdhs.gov/standaz.

Servicios de teléfonos inteligentes y teléfonos móviles de bajo costo

Es posible que pueda obtener servicio de telefonía móvil más un teléfono inteligente de bajo costo a través de Assurance Wireless. Para solicitarlo, vaya a mercyar.es/lifeline. Si no tiene acceso a internet, o si necesita ayuda para completar el formulario, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para que lo ayuden. Puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) y preguntar sobre el programa Assurance Wireless. Tendrá que mostrar un comprobante de elegibilidad para inscribirse en el programa Assurance Wireless.

El servicio de Assurance Wireless incluye lo siguiente:

- Llamadas ilimitadas.
- Mensajes de texto ilimitados.
- 10 GB de datos de alta velocidad cada mes.
- Traiga su propio teléfono o conozca las opciones de teléfonos asequibles de Assurance Wireless.

Para obtener más información, visite mercyar.es/dcschp-smartphone.

Recursos comunitarios

Hay organizaciones locales y nacionales que brindan recursos para las personas con necesidades de salud conductual, además de sus familiares y cuidadores. También hay recursos que se enfocan en el cuidado de los niños y en ayudar a las miembros durante su embarazo. Puede comunicarse directamente con estos recursos y programas comunitarios. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711) para obtener ayuda para recibir servicios de cualquiera de los programas indicados.

2-1-1 – Información y remisiones en la comunidad de Arizona

El Community Information and Referral (Servicio comunitario de remisión e información) es un centro de llamadas que puede ayudarlo a encontrar servicios comunitarios, incluidos los siguientes: bancos de alimentos, ropa, refugios, ayuda para pagar el alquiler y los servicios, atención médica, salud durante el embarazo, ayuda cuando usted o alguien más está en problemas, grupos de apoyo, asesoramiento, ayuda con problemas con las drogas o el alcohol, ayuda financiera, capacitación sobre trabajos, transporte, programas de educación, atención diurna para adultos, envío de comidas, atención de relevo, atención médica a domicilio, servicios de empleado, cuidado infantil, programas extracurriculares, ayuda familiar, campamentos de verano y programas de juegos, ayuda con el aprendizaje, servicios de protección. Marque **2-1-1**, o visite 211arizona.org.

988 – Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis

Ofrece una línea directa sin costo las 24 horas disponible para cualquier persona en crisis suicida o angustia emocional.

Llame al **988** o al **1-800-273-8255**, o visite suicidepreventionlifeline.org.

Asociación de Alzheimer

La Asociación de Alzheimer es un sistema estatal de información y recursos para quienes viven con alguien que padece Alzheimer u otra demencia, o cuidan de esa persona. Para obtener más información, llame a su línea de

ayuda gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1-800-272-3900** o visite su sitio web para obtener recursos en su área, **alz.org/dsw**.

Asociación Americana de la Diabetes

2451 Crystal Dr., Ste. 900, Arlington, Virginia 22202

1-800-342-2383, diabetes.org

Agencia de Área sobre el Envejecimiento

La Agencia de Área sobre el Envejecimiento es un sistema estatal de programas, servicios y defensa para apoyar a adultos mayores de 60 años y adultos mayores de 18 años con VIH/SIDA, discapacidades y necesidades de atención a largo plazo. Para encontrar la oficina local, visite su sitio web en **des.az.gov/services/older-adults/area-agency-on-aging-locations**.

Arizona Poison and Drug Information Center (Centro de Información sobre Venenos y Medicamentos de Arizona)

Sin costo, confidencial, durante las 24 horas, los 7 días de la semana

1-800-222-1222, azpoison.com

Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS)

El Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona es el programa de Medicaid de Arizona. El AHCCCS supervisa los planes de salud contratados en lo que se refiere a la prestación de atención médica a personas y familias que reúnen los requisitos para Medicaid y otros programas de asistencia médica.

AHCCCS

801 E. Jefferson St., Phoenix, AZ 85034

602-417-4000, azahcccs.gov

Health-e-Arizona PLUS

Health-e-Arizona es un sitio web seguro y fácil de usar que funciona durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Le permite solicitar los beneficios del AHCCCS, KidsCare, asistencia nutricional y beneficios de asistencia financiera y conectarse con el Mercado federal de seguros. Health-e-Arizona les permite a las personas y familias solicitar y volver a solicitar beneficios, informar cambios y presentar solicitudes/documentos al AHCCCS y al DES.

1-855-432-7587, healthearizonaplus.gov

Arizona Coalition for Military Families

2929 N. Central Ave., Ste. 1550, Phoenix, AZ 85012

602-753-8802, arizonacoalition.org

Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS)

150 N. 18th Ave., Ste. 310, Phoenix, AZ 85007

602-542-1025 o 1-800-252-5942, azdhs.gov/index.php

Departamento de Seguridad Económica de Arizona

El Departamento de Seguridad Económica de Arizona puede ayudarle a identificar sus necesidades y a conectarse con una agencia que pueda responder sus preguntas. Conéctese con una amplia variedad de actividades, como revisar los beneficios de Medicare/Medicaid, leer sobre novedades en atención médica, buscar oportunidades laborales, relevo de cuidadores, opciones de vivienda y mucho más.

des.az.gov

Departamento de Servicios para Miembros: **602-212-4983 o 1-833-711-0776 (TTY 711)** de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. | 83

Seguro de desempleo: **1-877-600-2722**

Nutrición, dinero en efectivo o asistencia médica: **1-855-432-7587**

healthearizonaplus.gov

Línea directa las 24 horas sobre embarazo y lactancia materna del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS)

1-800-833-4642, azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/index.php

Programa de Prevención del Envenenamiento por Plomo en la Infancia del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS)

602-364-3118

Arizona Disability Benefits 101

Disability Benefits es una herramienta de planificación de beneficios en línea que ofrece herramientas e información sobre cobertura de salud, beneficios y empleo.

1-866-304-WORK (9675), az.db101.org

ARIZONA@WORK

ARIZONA@WORK ofrece soluciones integrales para el mercado laboral a nivel estatal y local, tanto para personas que buscan empleo como para empleadores.

arizonaatwork.com

Arizona Opioid Assistance & Referral (OAR) Line

Una línea directa confidencial y sin costo que ofrece asesoramiento, recursos y remisiones por uso de opioides durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Esta línea directa cuenta con expertos médicos locales en los Centros de Información sobre Venenos y Medicamentos de Arizona y Banner, que ofrecen a los pacientes, familiares o proveedores información valiosa sobre opioides.

1-888-688-4222, azdhs.gov/oarline

Arizona Self Help

Acceso en línea a 40 programas de salud y servicios sociales.

arizonaselfhelp.org

Arizona Suicide Prevention Coalition: 602-248-8337, azspc.org

La coalición proporciona recursos e información adicional para ayudar a reducir las tasas de suicidio en Arizona. La mayoría de los suicidios se pueden prevenir. Estos recursos pueden ayudar a educarlo sobre la concientización, la intervención y la acción.

Si necesita ayuda inmediata dentro de Arizona, llame a EMPACT al **480-784-1500** o al **866-205-5229**.

Los adolescentes pueden llamar a Teen Lifeline al **602-248-TEEN (8336)** u **800-248-TEEN**.

Arizona Youth Partnership

Arizona Youth Partnership construye bases sólidas para los jóvenes y las familias al asociarse con las comunidades de Arizona. Brindan servicios para jóvenes, programas de prevención y educación para la salud relacionados con el abuso de sustancias, la falta de vivienda, la trata de personas, el bienestar de la salud mental, el embarazo adolescente y las dinámicas familiares difíciles.

azyp.org/programs, 1-877-882-2881

AZ Links

AZ Links es el sitio web de la Asociación de Recursos para Personas de Edad Avanzada y con Discapacidades (lg) de Arizona. En Arizona, AZ Links ayuda a las personas mayores, personas con discapacidades, cuidadores y familiares a localizar recursos y servicios.

AzLinks.gov

Child and Family Resources

Este es un programa que ofrece educación y recursos para padres, cuidadores y niños.

childfamilyresources.org/contact-us/, 1-888-241-5002

Los programas incluyen lo siguiente:

- Recursos y remisiones para el cuidado infantil: Los padres pueden llamar para obtener una lista de centros de cuidado infantil.
- Healthy Families and Parents as Teachers: Brinda apoyo en el hogar para familias con bebés recién nacidos y niños pequeños.

Apache Junction: 480-983-7028

288 N. Ironwood Dr., Ste. 104,
Apache Junction, AZ 85120

Bullhead City: 928-753-4410

1355 Ramar Rd., Ste. 8, Bullhead City, AZ 86442

Casa Grande: 520-518-5292

1115 E. Florence Blvd., Ste. M,
Casa Grande, AZ 85122

Douglas: 520-368-8124

952 F Avenue, Douglas, AZ 85607

Flagstaff: 928-714-1716

2708 N. 4th St., Ste. C1, Flagstaff, AZ 86004

Kingman: 928-753-4410

625 E. Beale Street, Kingman, AZ 86401

Lake Havasu City: 928-753-4410 ext. 21

116 S. Lake Havasu Ave., Ste. 104,
Lake Havasu City, AZ 86403

Nogales: 520-281-9303

1827 N. Mastick Way, Nogales, AZ 85621

Phoenix: 602-234-3941

1951 W. Camelback Rd., Ste. 370,
Phoenix, AZ 85015

Safford: 928-428-7231

1491 W. Thatcher Blvd., Ste. 106,
Safford, AZ 85546

Sierra Vista: 520-458-7348

3965 E. Foothills Dr., Ste. E1, Sierra Vista, AZ 85635

Tucson: 520-881-8940

2800 E. Broadway Blvd., Tucson, AZ 85716

Yuma: 928-783-4003 o 800-929-8194

3970 W. 24th St. Ste. 103, Yuma, AZ 85364

Child Care Resource and Referral: Programa estatal que ayuda a las familias a encontrar servicios de cuidado infantil.

1-800-308-9000, azccrr.com

Aplicación Count the Kicks: Una aplicación gratuita sobre embarazo disponible para personas que se encuentran en su tercer trimestre. La aplicación ayuda a los futuros padres a aprender sobre la importancia de controlar los movimientos fetales. El seguimiento de estos movimientos, junto con las consultas prenatales regulares, ayuda a controlar el bienestar del bebé.

countthekicks.org

Dump the Drugs: azdhs.gov/gis/dump-the-drugs-az

Encuentre un buzón para dejar sus medicamentos con receta sin consumir o que ya no quiere. Esta aplicación muestra todas las ubicaciones de entrega en Arizona. Permite al usuario ingresar su dirección para recibir indicaciones sobre cómo llegar a la ubicación más cercana.

azdhs.gov/gis/dump-the-drugs-az

Información general y pública: **602-542-1025**

Family Involvement Center (FIC): Una organización familiar sin fines de lucro a nivel estatal que ayuda y apoya a familias/cuidadores de niños/jóvenes con necesidades emocionales, conductuales y de salud mental con el fin de fomentar niños y familias sanos y resilientes que son valorados y participan en la configuración de su propio cuidado. Para encontrar una ubicación cercana a usted, haga clic en **<http://www.familyinvolvementcenter.org>** o llame a la oficina de Phoenix al **602-412-4095** para obtener ayuda.

Programa de Salud Materno Infantil y EPSDT - Recursos de visitas domiciliarias

Programa Lead Safe Phoenix del Condado de Maricopa: Ofrece visitas domiciliarias, así como alcance comunitario y educación, a las personas que viven en la ciudad de Phoenix. No hay ningún costo para participar en el programa, pero debe cumplir con los requisitos. Consulte su sitio web para obtener detalles sobre esos requisitos. Los visitadores domiciliarios realizarán análisis de plomo en sangre a los niños menores de 6 años, revisarán su hogar en busca de plomo, le informarán sobre el envenenamiento por plomo y, si es necesario, lo remitirán a los recursos comunitarios.

602-525-3162, maricopa.gov/1853/Lead-Poisoning-Prevention

Parents Partners Plus: Una red de programas de apoyo a las visitas domiciliarias. Ofrecen apoyo personalizado en torno a las experiencias diarias de crianza y el bienestar familiar. Si tiene preguntas, inquietudes o necesidades en cuanto a la lactancia materna, la lucha contra la depresión posparto, la crianza de los hijos o la transición a la vida como madre o padre, nuestros representantes pueden ponerle en contacto con recursos fundamentales.

602-633-0732, parentpartnersplus.com

Southwest Human Development – Healthy Families: Un programa sin costo que trabaja con las familias desde el embarazo hasta los primeros cinco años de vida. Su objetivo es ayudarlo a convertirse en el mejor padre que pueda ser. Un visitador domiciliario va a la casa de la familia para brindar apoyo e información para convertirse en el mejor padre para su hijo.

877-705-KIDS, swhd.org/programs/health-and-development/healthy-families

Strong Families AZ: Una red de programas de visitas domiciliarias sin costo que ayuda a las familias a criar niños sanos listos para tener éxito en la escuela y en la vida. Los programas se enfocan en mujeres embarazadas y familias con niños desde el nacimiento hasta los 5 años de edad. A continuación, se enumeran algunos programas de visitas domiciliarias que están disponibles para usted.

602-345-0471, strongfamiliesaz.com

Arizona Health Start: Para mujeres embarazadas o con un hijo menor de 2 años. Si está embarazada o es madre y está enfrentando desafíos, es importante saber que alguien puede ayudarla. Arizona Health Start está aquí para ayudar. Nuestros visitadores domiciliarios pueden ponerle en contacto con una variedad de organizaciones comunitarias que brindan atención médica, educación, recursos para padres y asistencia

para la solicitud de otros programas. Ellos los conocerán a usted y a su familia, por lo que pueden ayudarla a obtener los recursos que necesita. Entienden su cultura porque viven en su comunidad.

strongfamiliesaz.com/program/arizona-health-start

Family Spirit: Para familias nativo americanas con niños menores de 3 años. El programa Family Spirit es una intervención de visitas domiciliarias adaptada culturalmente realizada por profesionales nativo americanos como una estrategia central para apoyar a los padres nativos jóvenes desde el embarazo hasta los 3 años después del parto. Los padres adquieren conocimientos y habilidades para lograr un desarrollo óptimo para sus hijos en edad preescolar a través de los dominios físico, cognitivo, socioemocional, aprendizaje del lenguaje y autoayuda.

strongfamiliesaz.com/program/family-spirit-home-visiting-program

Healthy Families Arizona: Healthy Families Arizona es un programa sin costo que ayuda a las mujeres embarazadas, así como a las madres y los padres, a convertirse en los mejores padres que puedan ser. El programa continúa hasta que el niño cumple 2 años. Un visitador domiciliario le conocerá y le pondrá en contacto con los servicios según su situación específica. Todas las personas que van a tener un bebé pueden sentirse abrumadas. Es importante saber que está bien pedir ayuda. Para iniciar los servicios, puede comunicarse directamente con cualquiera de los proveedores de servicios que prestan servicios en el área donde reside.

strongfamiliesaz.com/program/healthy-families-arizona

Programa de Cuidado Intensivo Perinatal/Neonatal de Alto Riesgo: Para familias con recién nacidos que han estado en cuidados intensivos. El Programa de Cuidado Intensivo Perinatal/Neonatal de Alto Riesgo (HRPP/NICP) es un sistema integral de servicios en todo el estado dedicado a reducir la mortalidad materna e infantil. El programa proporciona una red de seguridad para las familias de Arizona, para garantizar el nivel más adecuado de atención en torno al nacimiento, así como la identificación temprana y el apoyo para las necesidades de desarrollo del niño.

strongfamiliesaz.com/program/high-risk-perinatal-programnewborn-intensive-care-program

Nurse-Family Partnership: Para madres primerizas con menos de 28 semanas de embarazo. Los niños no vienen con un manual de instrucciones. Es normal que las madres primerizas se enfrenten a retos y dudas. En momentos como estos, alguien está aquí para ayudarle. Nurse-Family Partnership es un programa de atención médica comunitaria que le pondrá en contacto con una enfermera que le visitará en su domicilio. A través de las visitas, aprenderá cómo puede cuidar mejor a su hijo.

strongfamiliesaz.com/program/nurse-family-partnership

Nurse-Family Partnership/norte y oeste de Phoenix – condado de Maricopa: 602-633-0732
swhd.org/programs/health-and-development/nurse-family-partnership/
2850 N. 24th St., Phoenix, AZ 85008

Nurse-Family Partnership/este y sur de Phoenix – condado de Maricopa: 602-633-0732
maricopa.gov/1867/Nurse-Family-Partnership
4041 N. Central Ave., Suite 700, Phoenix, AZ 85012

Nurse-Family Partnership/Casa de los Niños – condado de Pima: 520-624-5600
casadelosninos.org
1101 N. 5th Ave, Tucson, AZ 85705

Nurse-Family Partnership/Easterseals Blake Foundation – condados de Graham, Gila, Pima y Yuma:

520-247-3275

<https://www.easterseals.com/blakefoundation/>

7750 E. Broadway Blvd., Suite A200, Tucson, AZ 85710

Yavapai County Community Health Services: 928-583-1000

1090 Commerce Dr., Prescott, AZ 86305

Yavapai County Community Health Services: 928-639-8132

Valle Verde, AZ 86326

Parents as Teachers: Para familias con un niño en camino o menor de 5 años. Sus hijos tienen mucho potencial. Como padre, usted tiene una oportunidad única de ser su primer maestro. Esto se debe a que la mayor parte del desarrollo del cerebro ocurre en los primeros años de vida, y usted puede marcar la diferencia. Parents as Teachers le mostrará cómo hacerlo. Nuestros visitantes domiciliarios le proporcionarán recursos apropiados para la etapa de desarrollo de su hijo. A través de Parents as Teachers, desarrollará una relación más sólida con su hijo y le ayudará a prepararlo para el éxito académico.

strongfamiliesaz.com/program/parents-as-teachers

SafeCare: Para familias con un niño menor de 5 años. Deje que los visitantes domiciliarios profesionales y altamente capacitados les brinden apoyo a usted y a su familia en su camino hacia el éxito. Con el modelo SafeCare reconocido a nivel nacional, recibirá visitas semanales que se dividen en áreas de enfoque principales: Interacción entre padres e hijos, salud y seguridad en el hogar. En cada área de enfoque o módulo, desarrollará y fortalecerá sus habilidades a través de una variedad de sesiones interactivas.

strongfamiliesaz.com/program/safecare

Programa de Salud Materno Infantil y EPSDT - recursos adicionales

Affirm (anteriormente Arizona Family Health Partnership): Este programa federal ofrece planificación familiar, servicios de salud para mujeres y educación a los residentes de Arizona, sin importar cuál sea su capacidad de pago. Llame o visite el sitio web para encontrar un centro de salud calificado cerca de usted.

602-258-5777, affirmaz.org

Arizona's Chapter - Postpartum Support International: Ofrece apoyo a las familias que se enfrentan a la depresión posparto, la ansiedad posparto y otros trastornos del estado de ánimo asociados con el embarazo y el posparto. Esta es una línea directa de apoyo entre pares y voluntarios, y es útil para las familias que enfrentan el posparto.

Llame o envíe un mensaje de texto durante las 24 horas, los 7 días de la semana: **1-833-TLC-MAMA**

(1-833-852-6262), psiarizona.org

Pregnancy and Breastfeeding Helpline del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS):

El ADHS ofrece información sobre pruebas de embarazo y proveedores de bajo costo. Las llamadas son atendidas por una asesora de lactancia certificada por la Junta Internacional (IBCLC) para informarse sobre los beneficios de la lactancia materna, la dieta de la madre, el suministro de leche o consejos y trucos para una lactancia materna satisfactoria para la madre y el niño.

Disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

1-800-833-4642, azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding

Arizona Diaper Bank: El Arizona Diaper Bank proporciona pañales para niños, ropa interior para adultos con incontinencia y productos para la menstruación (período) a quienes los necesitan. Una de cada dos familias tiene dificultades para permitirse un suministro adecuado de pañales, lo que causa problemas de higiene y posibles riesgos para la salud de los bebés y los niños. Están comprometidos a garantizar que todos los niños, adolescentes y adultos tengan acceso a productos limpios y secos para ayudar a mejorar su salud, dignidad y bienestar.

diaperbank.org/need-assistance/

Tucson: 520-325-1400

Phoenix: 602-715-2629

Programa de intervención temprana de Arizona (AzEIP): Ayuda a las familias de niños con discapacidades o retrasos en el desarrollo desde el nacimiento hasta los tres años de edad. Brinda asistencia y puede trabajar con su capacidad natural de aprender. El sitio web de AzEIP se puede utilizar para obtener información adicional, para obtener más información sobre los recursos de AZEIP y para enviar una remisión mediante el portal en línea de AzEIP. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m., al **602-212-4983** o **1-833-711-0776** (TTY 711) y preguntar por el coordinador del AzEIP de Mercy Care.

des.az.gov/azeip

Información del AzEIP: **1-888-592-0140**

Comprobación del estado de la remisión al AzEIP: **602-532-9960**

Arizona Head Start: Un programa que prepara a bebés, niños pequeños y niños en edad preescolar para la escuela. El programa ofrece preparación educativa, refrigerios y comidas saludables, servicios para promover el bienestar familiar y más. Ofrecen dos programas Head Start, según el rango de edad de su hijo. Early Head Start es el programa para niños menores de 3 años. Head Start es el programa para niños de entre 3 y 5 años de edad. Arizona Head Start ofrece estos servicios y más sin costo alguno para usted. Para encontrar un programa Early Head Start o Head Start en su área, puede visitar su sitio web y utilizar el folleto Find Your Head Start (Encuentre su programa Head Start). También puede utilizar los contactos que se enumeran a continuación.

azheadstart.org/headstart.php

Condados de Apache, Coconino, Navajo y Yavapai

Northern Arizona Council of Governments (NACOG): 928-774-9504, nacog.org

Condados de Cochise, Graham, Greenlee, Pima y Santa Cruz

Child Parent Centers, Inc. (CPC): 520-882-0100, childparentcenters.org

Condado de Gila o Pinal

Pinal Gila Community Child Services, Inc. (PGCCS): 1-888-723-7321, pgccs.org

Condados de La Paz, Mohave y Yuma

Western Arizona Council of Governments (WACOG): 928-782-1886, wacog.com

Condado de Maricopa

Catholic Charities Community Service – Westside Head Start: 623-486-9868,
CatholicCharitiesAz.org

Chicanos Por La Causa: 602-716-0156, cplc.org

Child Crisis Arizona: 480-304-9501, childcrisisaz.org

City of Phoenix Human Services – Head Start: 602-262-4040,
phoenix.gov/administration/departments/humanservices/programs-services/early-education-head-start

Maricopa County Human Services – Head Start: 602-372-3700,
maricopa.gov/5778/Apply-to-Head-Start-Programs

Southwest Human Development – Head Start: 602-266-5976, swhd.org/programs/head-start/

Urban Strategies – Family & Child Academy: 602-353-5313, urbanstrategies.us

Alhambra School District – Head Start: 602-246-5155, alhambraesd.org

Booker T. Washington Child Development Center, Inc.: 602-252-4743, btwchild.org

Deer Valley School District – Head Start: 602-467-6013, dvusd.org/headstart

Fowler School District – Head Start: 623-474-7260, fesd.org/early-childhood-education

Washington Elementary School District – Head Start Plus: 602-347-4806,
wesdschools.org/Domain/32

Birth to 5 Helpline

Se trata de una línea de ayuda gratuita disponible para todas las familias de Arizona con niños pequeños, así como para futuros padres, que tengan preguntas o inquietudes sobre sus bebés, niños pequeños y niños en edad preescolar. Trabajan con usted para comprender sus inquietudes específicas y se adaptan a los valores, tradiciones y estilos de crianza de cada familia. Llame para hablar con un especialista en la primera infancia, de lunes a viernes de 08:00 a. m. a 08:00 p. m. También puede dejar un mensaje de voz o enviar su pregunta en línea en cualquier momento. También puede descargar la aplicación Birth To Five Helpline en su teléfono para acceder a la información de forma rápida y sencilla.

1-877-705-KIDS, swhd.org/programs/health-and-development/birth-to-five-helpline

Servicios de rehabilitación para niños (CRS)

Servicios de Rehabilitación para Niños (CRS) es una designación (título) que se otorga a los miembros menores de 21 años que tienen afecciones médicas que califican. El miembro debe completar una solicitud de CRS para saber si califica. Si se aprueba, entonces el DCS CHP de Mercy Care ayuda a proporcionar una coordinación y supervisión de atención más estrecha para los servicios de salud física y conductual para asegurarse de que se satisfagan las necesidades especiales de atención médica. Si tiene preguntas sobre los beneficios o servicios de los CRS, también puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros del DCS CHP de Mercy Care de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m., al **602-212-4983** o al **1-833-711-0776** (TTY 711).

azahcccs.gov/AHCCCS/Initiatives/CareCoordination/CRS.html
mercyar.es/chp-crs

First Things First

Se asocia con familias y comunidades para ayudar a los niños pequeños de nuestro estado a estar listos para el éxito en el jardín de infantes y más allá. No hay una sola forma correcta de criar a un niño y, a veces, criar
90 | **mercyareaz.org**

a un bebé, un niño pequeño o un niño en edad preescolar puede ser un desafío. No necesita ser perfecto. Para ayudarlo a hacer lo mejor que pueda, hemos proporcionado algunos recursos para padres para apoyar el desarrollo y el aprendizaje saludables de su hijo.

602-771-5100 o 1-877-803-7234, firstthingsfirst.org

Programa Fussy Baby

El programa Fussy Baby es un componente de la línea de ayuda Birth to Five Helpline y brinda apoyo a los padres que están preocupados por el temperamento o el comportamiento de su bebé durante el primer año de vida. Nuestros médicos trabajarán con usted para encontrar más formas de calmar, cuidar y disfrutar a su bebé. También le ofreceremos formas de reducir el estrés mientras le apoyamos en su importante papel como padre. Visitas adicionales al hogar si es necesario solo en el condado de Maricopa.

1-877-705-KIDS, swhd.org/programs/health-and-development/fussy-baby

4th Trimester AZ: Todas las familias reciben el apoyo de sus comunidades en su transición hacia la paternidad. Somos una organización de familias, profesionales de la salud, educadores y empresas locales que honra, apoya y empodera a todas las familias de Arizona durante su transición a la paternidad y más allá.

480-269-1639, 4thtrimesteraz.org

Hushabye Nursery: Ofrece un espacio seguro e inclusivo donde las madres, los miembros de la familia y los bebés, desde la concepción hasta la infancia, pueden recibir atención integral y apoyo terapéutico que ofrece a cada niño los mejores resultados de vida posibles. Ofrecemos un entorno terapéutico y acogedor de atención médica a corto plazo para bebés que padecen el síndrome de abstinencia neonatal (NAS) y sus familias. Ofrecemos apoyo sin prejuicios, educación, así como grupos de apoyo prenatal y posparto, servicios de enfermería para pacientes internados y terapias para pacientes externos. Llame o envíe un mensaje de texto al

480-628-7500.

hushabyenursery.org

Jacob's Hope: Una sala de cuidados especiales que brinda atención médica las 24 horas a recién nacidos que estuvieron expuestos a drogas o alcohol y presentan síntomas de abstinencia al nacer. Brindamos atención médica inmediata y a corto plazo entre la unidad de cuidados intensivos neonatales (NICU) del hospital y el hogar para bebés expuestos a drogas antes del nacimiento.

480-398-7373, jacobshopeaz.org

Oficina de Salud Infantil: 602-542-1025

150 N. 18th Ave., Phoenix AZ 85007

Postpartum Support International (PSI): Organización sin fines de lucro líder en el mundo dedicada a ayudar a quienes sufren de trastornos perinatales del estado de ánimo. PSI promueve el tratamiento, la prevención, la educación y la concienciación sobre los trastornos perinatales del estado de ánimo (PMD) que afectan a las madres, sus familias y los sistemas de apoyo. Llame a la línea de ayuda gratuita para obtener más información y los voluntarios le darán información, aliento y nombres de recursos cerca de usted. Llame o envíe un mensaje de texto a la **Línea de ayuda de PSI** durante las 24 horas, los 7 días de la semana: **1-800-944-4773** (inglés) o **971-203-7773** (español).

Línea de texto de crisis nacional: Envíe un mensaje de texto con la palabra **HOME** al **741741** desde cualquier lugar de los Estados Unidos, en cualquier momento y por cualquier caso de crisis.

Línea Directa Nacional de Asistencia a la Salud Mental Materna – Llame o envíe un mensaje de texto:
1-833-852-6262 en inglés y español
postpartum.net/get-help

Línea directa Nacional de Prevención del Suicidio: 988

Power Me A2Z: Este programa proporciona vitaminas sin costo para mujeres jóvenes. Estas vitaminas son para tener huesos y dientes fuertes, cabello brillante, uñas fuertes y un sistema inmunitario saludable, y para prevenir la anemia. Tomar una vitamina diaria proporciona suficiente cantidad de cada nutriente si no puede obtenerla a través de lo que come todos los días. Las vitaminas adecuadas también son importantes para la salud de las mujeres, ya que reducen el riesgo de enfermedades cardíacas, cáncer de colon y pérdida de memoria, y previenen ciertos defectos congénitos cuando se está lista para tener hijos. Son proporcionadas por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS).

azdhs.gov/powermea2z

Encircle Families: Un programa que ayuda a mejorar la vida de los niños con todo tipo de discapacidades, desde el nacimiento hasta los 26 años. Proporcionan apoyo, capacitación, información y asistencia individual para que las familias puedan convertirse en defensores eficaces de sus hijos.

encirclefamilies.org

Phoenix: **602-242-4366** o **1-800-237-3007**

Sur de Arizona – Tucson: **520-441-4007**

Sur de Arizona – Yuma: **928-444-8803**

Programa de asistencia de nutrición suplementaria (anteriormente conocido como Cupones de alimentos):

Este programa de asistencia alimentaria proporciona a los hogares elegibles beneficios mensuales que pueden usar para comprar alimentos nutritivos. Ayuda a las familias a satisfacer sus necesidades fundamentales, lo que contribuye a combatir la inseguridad alimentaria y permite que las personas superen los obstáculos y alcancen la autosuficiencia.

1-855-777-8590, des.az.gov/na

Programa de Vacunas para Niños (VFC): Un programa financiado por el gobierno federal que proporciona vacunas sin costo alguno para usted. Proporcionan vacunas a menores de 18 años. Si el PCP de su hijo no está inscrito en este programa, tendrá que cambiarse a otro PCP que sí esté registrado. Para obtener más información sobre el programa, puede visitar el sitio web del programa Vacunas para Niños (VFC) del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS). El ADHS también ofrece un curso de educación sobre inmunización (vacunas) y recursos para usted en su sitio web que pueden ayudarlo si tiene alguna pregunta o inquietud.

602-364-3642

azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/index.php#program-overview

Mujeres, Bebés y Niños (WIC): Un programa de nutrición de Arizona que proporciona alimentos nutritivos, educación sobre la lactancia materna e información. Ayuda a las mujeres embarazadas, lactantes y en posparto, así como a los bebés y niños menores de cinco años.

1-800-252-5942, azdhs.gov/prevention/azwic

Averigüe si es elegible: **azdhs.gov/prevention/azwic/families/index.php#eligibility**

Encuentre una clínica cerca de usted: **clinicsearch.azbnp.gov**

WIC en línea: Las familias ahora tienen la opción de asistir a algunas de sus citas de WIC desde la comodidad de sus hogares. Durante una cita WIC@Home, se unirá a otros padres o cuidadores a través de un sitio web de videochat para compartir consejos sobre nutrición o lactancia materna. Todo lo que necesita es un teléfono inteligente, una tableta o una computadora con cámara web para participar.

602-506-9333, <https://www.maricopa.gov/1491/Women-Infants-Children-WIC>

Información para cuidadores

Línea de ayuda para personas mayores las 24 horas: 602-264-HELP (4357)

Mentally Ill Kids in Distressed (MIKID): Ofrece apoyo y ayuda a las familias en Arizona con niños, adolescentes y adultos jóvenes con problemas de conducta. MIKID ofrece información sobre problemas infantiles, acceso a Internet para los padres, remisiones a recursos, grupos de apoyo, oradores educativos, apoyo en feriados y cumpleaños para los niños colocados fuera del hogar, y voluntarios mentores para padres.

www.mikid.org

Bullhead City: 928-704-9111
810 Gemstone #3, Bullhead City, AZ 86442

Casa Grande: 520-509-6669
901 E. Cottonwood Lane,
Casa Grande, AZ 85122

Kingman: 928-753-4354
2615 E. Beverly Ave., Kingman, AZ 86409

Nogales: 520-377-2122
1777 N. Frank Reed Rd., Nogales, AZ 85621

Tucson: 520-882-0142
925 E. Bilby Rd., Tucson, AZ 85706

Yuma: 928-344-1983
2891 S. Pacific Ave., Yuma, AZ 85365

Sierra Vista: 520-895-3409
365 E. Short Street, Sierra Vista, AZ 85635

Servicios de programas temporales y de temporada

Chicanos Por La Causa Childhood Development: 480-491-2301 o 928-250-6085,
5840 E. Calle Santos Bravo, Guadalupe, AZ 85283
www.cplc.org

Servicios de programas tribales: 520-562-3423
Gila River Head Start (P.O. Box 97), Sacaton, AZ 85147
www.gilariver.org

Salt River Pima-Maricopa Indian Community Early Childhood Education Center: 480-362-2200
4826 N Center St., Scottsdale, AZ 85256
<https://ecec.srpmic-ed.org/>

My Family Benefits: Información acerca de asistencia médica, de dinero en efectivo y nutrición.
1-855-432-7587 o 1-855-heapplus, www.azdes.gov/myfamilybenefits

Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI): La Alianza Nacional de Enfermedades Mentales de Arizona (NAMI Arizona) ofrece una línea de ayuda que brinda información sobre enfermedades mentales, remisiones a servicios comunitarios y tratamientos, e información sobre grupos de autoayuda para familias y

Departamento de Servicios para Miembros: **602-212-4983 o 1-833-711-0776 (TTY 711)** de lunes a viernes,
de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. | 93

consumidores locales en toda Arizona. NAMI Arizona brinda apoyo emocional, educación y defensa a personas de todas las edades que se ven afectadas por una enfermedad mental.

480-994-4407, www.namiarizona.org

National Hope Line Network: Línea directa gratuita las 24 horas para cualquier persona en crisis.

1-800-442-4673

Nutrición, Actividad Física y Obesidad (NUPAO): NUPAO proporciona recursos adicionales para el tratamiento de la obesidad e información nutricional. www.azdhs.gov/phs/bnp/nupao

Arizona Nutrition Network: azhealthzone.org/resources/

Línea de ayuda y remisión por uso de opioides

Los expertos médicos locales ofrecen a los pacientes, proveedores y familiares información, recursos y remisiones relacionados con opioides durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Servicios de traducción disponibles.

1-888-688-4222, azdhs.gov/oarline

Control de envenenamiento: Llame al **911** de inmediato si la persona se desmaya, tiene una convulsión, tiene dificultad para respirar o no se la puede despertar. Para obtener asesoramiento inmediato y de expertos, sin costo alguno y de forma confidencial. Llame durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

1-800-222-1222, poison.org

Obtenga ayuda en línea si tomó demasiado medicamento, tragó o inhaló algo que podría ser venenoso, se salpicó un producto en el ojo o la piel, necesita ayuda para identificar una píldora o información sobre un medicamento. <https://triage.webpoisoncontrol.org/#/exclusions>

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 es una organización familiar sin fines de lucro en el sur de Phoenix que ofrece servicios bilingües en español e inglés para ayudar a las familias que están criando niños con problemas de salud conductual y emocional. Puede llamarlos al **602-512-9000** o visitar su sitio web en <http://www.reachfs.org> para obtener ayuda.

Teen Lifeline: Teen Lifeline es un servicio de crisis seguro, confidencial y crucial en el que los adolescentes ayudan a otros adolescentes a tomar decisiones saludables a través de una línea directa en casos de crisis y de asesoramiento entre pares las 24 horas y servicios de prevención del suicidio.

Llame o envíe un mensaje de texto al **602-248-8336 (TEEN)** o a Nationwide al **1-800-248-8336 (TEEN)**

<https://teenlifeline.org>

Trans Lifeline: Una línea directa de crisis y apoyo entre pares en la que todos los operadores son transgénero.

1-877-565-8860, www.translifeline.org

Línea para veteranos – Be Connected: Recursos para veteranos (y para quienes los apoyan).

1-866-4AZ-VETS o 1-866-429-8387, www.beconnectedaz.org

Rehabilitación vocacional (VR): El Departamento de Seguridad Económica de Arizona ofrece rehabilitación vocacional. El programa de VR ofrece una variedad de servicios a personas con discapacidades, con el objetivo de prepararlas para el empleo, ayudarlas a conseguirlo o a conservarlo.

1-800-563-1221 o TTY 1-855-475-8194

<https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation-vr>

Servicios de atención primaria y preventiva de bajo costo y sin costo

Los miembros que no son elegibles para Medicaid pueden acceder a atención primaria y preventiva sin costo o a bajo costo. 2-1-1 Arizona proporciona información y servicios de remisión para servicios generales de salud y dentales disponibles en todo el estado.

211Arizona.org

Marque **2-1-1** dentro de Arizona o **1-877-211-8661** desde cualquier lugar

TTY 711 o **1-800-367-8939** (Servicio de retransmisión de Arizona), fax: **602-263-0979**

1275 W. Washington St., Ste. 108, Tempe, AZ 85281-1859

CONDADO DE MARICOPA

Adelante Healthcare: 480-964-2273

adelantehealthcare.com/locations/#

Goodyear: 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

Centro de Phoenix: 500 W. Thomas Rd., Ste. 870,
Phoenix, AZ 85013

West Phoenix: 9610 N. Metro Pkwy W.,
Phoenix, AZ 85051

Surprise: 15351 W. Bell Rd., Surprise, AZ 85374

Peoria: 15525 W 83rd Ave., Ste. 104,
Peoria, AZ 85382

Wickenburg: 811 N. Tegner St., Ste. 113,
Wickenburg, AZ 85390

NOAH: <https://noahhelps.org/health-center-locations>

NOAH – Copperwood: 480-882-4545

11851 N. 51st Ave., Ste. B110, Glendale, AZ 85304

NOAH – Desert Mission: 480-882-4545

9015 N 3rd Street, Phoenix, AZ 85020

NOAH – Midtown: 480-882-4545

4131 N. 24th St., Ste. B-102, Phoenix, AZ 85016

NOAH – Palomino: 480-882-4545

16251 N. Cave Creek Rd., Phoenix, AZ 8503

NOAH – Venado: 480-882-4545

20440 N. 27th Ave., Phoenix, AZ 85027

Valleywise Health Center:

<https://valleywisehealth.org/locations>

North Phoenix Community Health Center:

602-655-6300

2025 W. Northern Ave., Phoenix, AZ 85021

Phoenix Comprehensive Health Center:

833-855-9973

2525 Roosevelt St., Phoenix, AZ 85008

Guadalupe Community Health Center:

480-344-6000

5825 E. Calle Guadalupe, Guadalupe, AZ 85283

South Central Phoenix Community Health Center:

602-344-6600

33 W. Tamarisk St., Phoenix, AZ 85041

South Phoenix/Laveen Community Health Center:

602-655-6400

5650 S. 35th Ave., Phoenix, AZ 85041

McDowell Community Health Center:

602-344-6550

1101 N. Central Ave., Ste. 204, Phoenix, AZ 85004

West Maryvale Community Health Center:

602-655-6900

7808 W. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85033

Chandler Community Health Center:

480-344-6100

811 S. Hamilton St., Chandler, AZ 85225

Peoria Comprehensive Health Center:

602-655-5220

8088 W. Whitney Dr., Peoria, AZ 85345

Avondale Community Health Center:

623-344-6800

950 E. Van Buren St., Avondale, AZ 85323

Mesa Community Health Center:

602-655-6200

950 E. Main St., Mesa, AZ 85203

Mind 24: Atención urgente en salud mental las 24 horas para niños, adolescentes y adultos
mind24-7.com, 1-844-MIND247 o **1-844-646-3247**

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

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

Mind 24-7 – Servicios no urgentes para pacientes externos:

Mesa: 1220 S Higley Rd Ste# 201, Mesa AZ 85206

Mountain Park Health Center: 602-243-7277,
mountainparkhealth.org

Mountain Park Health Center – Tempe:

1840 E. Broadway Rd., Tempe, AZ 85282

Mountain Park Health Center – Maryvale:

6601 W. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85033

Mountain Park Health Center – Gateway:

3830 E. Van Buren St., Phoenix, AZ 85008

Mountain Park Health Center – Goodyear:

140 N. Litchfield Rd. #106, Goodyear, AZ 85338

**Mountain Park Health Center – South Phoenix/
Baseline:** 635 E. Baseline Rd., Phoenix, AZ 85042

Mountain Park Health Center – Christown:

s5517 N. 17th Ave., Phoenix, AZ 85015

**Native American Community Health Center, Inc.:
602-279-5262**

4041 N. Central Ave., Bldg. C, Phoenix, AZ 85012

Panda Pediatrics: 602-257-9229

515 W. Buckeye Rd., Ste. 402, Phoenix, AZ 85003

Maryvale Family Practice Group: 623-209-5555

4700 N. 51 Ave., Ste. 6, Phoenix, AZ 85031

OSO Medical: 623-925-2622

13851 W. LaMar Blvd., Ste. C, Goodyear, AZ 85338

CONDADO DE PIMA

**Desert Senita Community Health Center:
520-387-5651**

410 N. Malacate St., Ajo, AZ 85321

El Rio Community Health Centers

<https://www.elrio.org/for-patients/locations/>

**El Rio Community Health Centers – Pascua Yaqui
Health Center: 520-879-6225**

7490 S. Camino De Oeste, Tucson, AZ 85746

**El Rio Community Health Centers – Congress
Health Center: 520-670-3909**

839 W. Congress St., Tucson, AZ 85745

**El Rio Community Health Centers – St. Elizabeth’s
Health Center: 520-670-3909**

140 W. Speedway Blvd., Ste.100, Tucson, AZ 85705

El Rio Community Health Centers – Northwest Health Center: 520-670-3909

320 W. Prince Rd., Tucson, AZ 85705

El Rio Community Health Centers – Cherrybell Health Center: 520-670-3909

1230 S. Cherrybell Ave., Tucson, AZ 85713

El Rio Community Health Centers – Southwest Health Center: 520-670-3909

500 W. Commerce Ct., Tucson, AZ 85746

El Rio Community Health Centers – Southeast Health Center: 520-670-3909

6950 E. Golf Links Rd., Tucson, AZ 85730

El Rio Community Health Centers – El Pueblo Campus: 520-670-3909

01 W. Irvington Rd., Bldg. 10, Tucson, AZ 85714

MHC Healthcare:

<https://mhchealthcare.org/our-locations/>

MHC Healthcare – Clinica Del Alma Health Center: 520-616-6760

3690 S. Park Ave., Ste. 805, Tucson, AZ 85713

MHC Healthcare – Keeling Health Center: 520-616-1560

435 E. Glenn St., Tucson, AZ 85705

MHC Healthcare – Ellie Towne Health Center: 520-616-6797

1670 W. Ruthrauff Rd., Tucson, AZ 85705

MHC Healthcare – Ortiz Community Health Center: 520-682-3777

12635 W. Rudasill Rd., Tucson, AZ 85743

MHC Healthcare – Flowing Wells Family Health Center: 520-887-0800

1323 W. Prince Rd., Tucson, AZ 85705

MHC Healthcare – Primary Care Health Center: 520-616-4948

2355 N. Wyatt Dr., Ste. 101, Tucson, AZ 85712

MHC Healthcare – Santa Catalina Health Center: 520-825-6763

16701 N. Oracle Rd., Ste. 135, Catalina, AZ 85739

MHC Healthcare – Wilmot Family Health Center: 520-290-1100

899 N. Wilmot Rd., Bldg. B, Tucson, AZ 85711

CONDADO DE 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 Community Hospital – Douglas Primary Care Clinic: 520-805-6800

100 E. 5th St., Douglas, AZ 85607

Copper Queen Community Hospital – Bisbee Primary Care Clinic: 520-432-2042

Bisbee Rd., Bisbee, AZ 85603

CONDADO DE GRAHAM

Canyonlands Healthcare – Safford: 928-428-1500

2016 W. 16th St., Safford, AZ 85546

CONDADO DE GREENLEE

Canyonlands Healthcare – Duncan: 928-359-1380

227 Main St. (P.O. Box 708), Duncan, AZ 85534

Servicios dentales de tarifa baja

Las siguientes organizaciones ofrecen servicios dentales de tarifa baja:

CONDADO DE MARICOPA

Adelante Healthcare – Odontología general: 480-964-2273

<https://adelantehealthcare.com/services/dental/>

Buckeye: 306 E. Monroe Ave, Buckeye

Gila Bend: 100 N. Gila Blvd, Gila Bend

Goodyear: 13471 W. Cornerstone Blvd,
Goodyear

Mesa: 1705 W. Main St, Mesa

Surprise: 15317 W. Bell Rd. Ste 108, Surprise

West Phoenix: 9610 N. Metro Pkwy W,
Phoenix

AT Still-AZ School of Dentistry & Oral Health

5855 E. Still Circle, Mesa, AZ 85206

480-248-8100 – Odontología de atención general

480-248-8107 – Clínica de atención avanzada y
clínica de ortodoncia

Mountain Park – Christown YMCA

(Atención dental pediátrica): 602-243-7277

5517 N. 17th Ave, Phoenix, AZ 85015

Boys and Girls Clubs of Metro Phoenix Children's Dental Clinic (Menores de 5 a 18 años):

602-271-9961

1601 W. Sherman St., Phoenix, AZ 85007

<https://www.bgcaz.org/parsons-dental-clinic/#/locations>

Midwestern University Dental Institute:

623-537-6000

Dentaduras postizas, atención dental general y
pediátrica, cirugía oral, ortodoncia para jóvenes
5855 W. Utopia Rd., Glendale, AZ 85308

Parson's Center for Pediatric Dentistry:

602-353-5435

3140 W. Buckeye Rd, Phoenix, AZ 85009

Brighter Way Dental Center: 602-362-0744

Se proporcionan dentaduras postizas e implantes
para adultos

1300 W. Harrison St., Phoenix, AZ 85007

(Código de la puerta 0212, presionar el símbolo de
llave)

Gila River Health Care (3 ubicaciones)

Se atiende a niños, adultos; endocrinología,
ortopedia médicamente necesaria.

Hu Hu Kam Memorial Hospital:

520-562-3321 Ext. 1209

483 West Seed Farm Road,
Sacaton, Arizona 85147

Komatke Health Center: 520-550-6015

17487 S Health Care Drive,
Laveen Village, AZ 85339

Hau'pal Health Center: 520-796-2682

3042 W Queen Creek Road,
Chandler, AZ 85248

New Horizon Dental Center: 480-530-7626

Dentaduras postizas e implantes disponibles
61030 N. Colorado St., Suite 102, Gilbert, AZ 85233

PDS Foundation Dentists for Special Needs:

602-844-9472

4550 E. Bell Rd. #106, Phoenix, AZ 85032

Rio Salado Community College: 480-377-4100

2250 W. 14th St., Tempe, AZ 85281

Mountain Park Health Center (4 ubicaciones)

602-243-7277

<https://mountainparkhealth.org/locations>

5517 N. 17th Ave., Phoenix, AZ 85015 (solo
pediatría)

635 E. Baseline Rd., Phoenix, AZ 85042

1300 N. 48th St., Phoenix, AZ 85008 (solo
pediatría)

6601 W. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85033

NOAH Health center (3 ubicaciones):
480-882-4545

Cholla Health center:

8705 E McDowell Road, Scottsdale, AZ 85257

Desert Mission Health Center:

9015 N. 3rd Street, Phoenix, AZ 85020

Palomino Health Center:

16251 N. Cave Creek Road, Phoenix, AZ 85032

Native Health Central: 602-279-5262

4041 N. Central Ave., Bldg. C, Phoenix, AZ 85012
www.NativeHealthPhoenix.org

Phoenix College Clinic –

solo escuela de higiene dental: 602-285-7323

1202 W. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85013
<https://www.phoenixcollege.edu/community/community-services/dental-clinic>

St. Vincent De Paul: 602-261-6842

420 W. Watkins St., Phoenix, AZ 85002
<https://stvincentdepaul.net/locations/delta-dental-arizona-oral-health-center>

Valleywise Health (5 ubicaciones)

<https://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

CONDADO DE PIMA

El Rio Health: 520-670-3909,

<https://www.elrio.org/service/dental>

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:

1500 W. Commerce Ct., Bldg. 1, Tucson, AZ
85746

MHC Healthcare (3 ubicaciones):

<https://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 8574

MHC Main & MHC Quick Care: 520-682-4111

13395 N. Marana Main St., Marana, AZ 85653

Pima Community College – Dental Hygiene Clinic

West Campus (abierto al público): 520-206-6090

2202 W. Anklam Rd., Rm. K-212, Tucson, AZ 85709
<https://pima.edu/student-resources/support-services/health-wellness-safety/dental-hygiene-clinic/index.html>

Desert Senita Community Health Center:

520-387-5651, opción 3

410 N. Malacate St., Ajo, AZ 85321
<https://desertsenita.org/dental>

United Community Health Center

(2 ubicaciones): 520-407-5617,

uchcdental@uchcaz.org

Ubicación en Green Valley: 1260 S. Campbell Rd., Bldg. #1, Green Valley, AZ 85614

Ubicación en Sahuarita: 18841 S. La Canada Dr., Sahuarita, AZ 85629

CONDADO DE COCHISE

Chiricahua Community Centers INC.

(3 ubicaciones, 1 unidad móvil)

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

Clínicas médicas/dentales móviles – tercer

viernes de cada mes: 520-642-2222

Al servicio de todo el condado de Cochise.

Sierra Vista Family Dental Center

(abierto los sábados): 520-459-3011

15 Calle Portal, Sierra Vista, AZ 85635

CONDADO DE COCONINO

Canyonlands Healthcare – Page/Lake Powell:

928-645-8123

CONDADO DE MOHAVE

Canyonlands Healthcare – Beaver Dam:

928-347-5971

CONDADO DE GRAHAM

Canyonlands Healthcare – Safford: 928-428-1500

<https://canyonlandschc.org/dental/>

CONDADO DE YUMA

Sunset Health – atención general, dentaduras postizas y dentaduras parciales: 928-819-8999

<https://mysunsethealth.org/general-dentistry/>

North Yuma Dental: 928-539-3140

675 S. Avenue B, Yuma, AZ 85364

San Luis Dental: 928-627-8584

01 N. 2nd Avenue, San Luis, AZ 85349

Somerton Dental: 928-627-2051

115 N. Somerton Avenue, Somerton, AZ 85350

Wellton Dental (cada dos miércoles):

928-785-3256

10425 William Street, Wellton, AZ 85356

CONDADO DE SANTA CRUZ

Mariposa Community Health Center:

520-281-1550

1103 Circulo Mercado, Rio Rico, AZ 85648

CONDADO DE PINAL

Sun Life Health Casa Grande –

Odontopediatría: 520-350-7560

865 N. Arizola Road, Casa Grande, AZ 85122

<https://www.sunlifehealth.org/dentistryandortho>

Sun Life Health Casa Grande –

Odontología familiar: 520-381-0381

865 N. Arizola Road, Casa Grande, AZ 85122

<https://www.sunlifehealth.org/dentistryandortho>

Defensores de los miembros

Un defensor es cualquier persona que apoya y promueve los derechos del miembro. A continuación, se enumeran los defensores disponibles para los miembros que reciben atención en el hogar o fuera de este:

- PCP o médico del miembro.
- Especialista del DCS y el supervisor o el administrador del programa.
- Funcionario de libertad condicional o libertad condicional de justicia juvenil del miembro.
- Fiscal general adjunto (AAG) asignado al caso del miembro.
- **Disability Rights Arizona:** Un bufete de abogados de interés público sin fines de lucro dedicado a la protección y defensa de personas con discapacidades. Para obtener más información, visite su sitio web en disabilityrightsaz.org o llame a la oficina de Phoenix al **602-274-6287** o al número gratuito **1-800-927-2260**. Puede llamar a la oficina de Tucson al **520-327-9547** o al número gratuito **1-800-922-1447**.

- **Asistencia para Ciudadanos del Defensor del Pueblo:** Si siente que ha sido tratado injustamente por un administrador estatal, si se encuentra en desacuerdo o disputa con una agencia o departamento estatal, llame a Asistencia para Ciudadanos del Defensor del Pueblo al **602-277-7292** o al número gratuito **1-800-872-2879** o visite **azoca.gov/child-safety-dcs**.
- **Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI):** Una organización de base dedicada a abogar por un tratamiento de calidad para las personas con enfermedades mentales y promover programas de apoyo comunitario. Llame al **480-994-4407** para obtener información y recursos o visite **namiarizona.org** para encontrar un afiliado local cerca de usted.
- **Arizona Coalition to End Sexual and Domestic Violence (Coalición de Arizona para Poner Fin a la Violencia Sexual y Doméstica):** una línea de ayuda para obtener información y respuestas a preguntas relacionadas con los Servicios de Violencia Sexual y Doméstica en Arizona, incluida información sobre el sistema legal, sus derechos legales, recursos y remisiones, y planificación de seguridad. Visite su sitio web en **acesdv.org**. También puede llamar a la Línea de ayuda de servicios de violencia sexual y doméstica al **602-279-2900** o al número gratuito **1-800-782-6400**, y TTY **602-279-7270**. O envíe un correo electrónico a **INFO@acesdv.org**.
- **Defensores contra la violencia doméstica: superiorcourt.maricopa.gov/llrc/domestic-violence-advocates**
- **Mental Health Awareness Coalition (Coalición para la concienciación sobre la salud mental):** En la Mental Health Awareness Coalition, el objetivo es reunir a las partes interesadas de la comunidad y a los miembros de la comunidad y crear conciencia sobre las enfermedades mentales. Lo hacen educando, conectando a otras personas con recursos y uniendo a las comunidades. (**mhacarizona.org**)

Definiciones

Afección Médica de Emergencia: Una enfermedad, una lesión, un síntoma o una afección (incluido el dolor grave) por el que una persona razonable podría esperar que no recibir atención médica de inmediato ocasionaría lo siguiente:

- Poner la salud de la persona en peligro.
- Poner al bebé de la mujer embarazada en peligro.
- Ocasionar un grave daño en las funciones corporales.
- ocasionaría un grave daño en cualquier órgano o parte del cuerpo.

Apelación: Solicitar la revisión de una decisión que niega o limita un servicio.

Atención de enfermería especializada: Servicios especializados proporcionados en su hogar o en un hogar de convalecencia por enfermeros o terapeutas autorizados.

Atención de urgencia: Atención de una enfermedad, lesión o afección lo suficientemente grave como para buscar atención inmediata, pero no tan grave como para requerir atención en la sala de emergencias.

Atención en la sala de emergencias: Atención que recibe en una sala de emergencias.

Atención hospitalaria para pacientes externos: Atención en un hospital que, generalmente, no requiere una estadía por la noche.

Atención médica a domicilio: Consulte *Servicios de salud a domicilio*.

Servicios de salud a domicilio: Servicios de enfermería, servicios de un auxiliar de atención médica a domicilio y servicios de terapia; suministros médicos, equipo y dispositivos que un miembro recibe en su domicilio conforme al pedido de un médico.

Cobertura de medicamentos con receta: Medicamentos con receta y otros medicamentos pagados por su plan de salud.

Copago: Dinero que un miembro debe pagar por un servicio de salud cubierto cuando se brinda el servicio.

Equipo médico duradero: equipos y suministros solicitados por un proveedor de atención médica por una razón médica para uso repetitivo.

Especialista: Un médico que se dedica a un área específica de la medicina o que se centra en un grupo de pacientes.

Hospitalización: Ser admitido en un hospital o permanecer en este.

Medicamento necesario: Un servicio proporcionado por un médico o un profesional de la salud autorizado que ayuda con problemas médicos, detiene enfermedades o discapacidades o extiende la vida.

Medicamentos con receta: Medicamentos pedidos por un profesional de salud y proporcionados por un farmacéutico.

Médico de atención primaria: Un médico que es responsable de la administración y el tratamiento de la salud de un miembro.

Plan: Consulte *Plan de servicios*.

Plan de servicios: Una descripción escrita de servicios de salud cubiertos y otros apoyos que pueden incluir los siguientes:

- Objetivos individuales
- Servicios de apoyo familiar
- Coordinación de la atención
- Planes para ayudar al miembro a mejorar su calidad de vida

Preautorización: Consulte *Autorización previa*.

Autorización previa: Aprobación del DCS CHP de Mercy Care que puede ser necesaria antes de recibir un servicio. No es una promesa de que el plan de salud cubrirá el costo del servicio.

Prima: El monto mensual que paga un miembro por el seguro de salud. Un miembro puede tener otros costos de atención, incluidos deducibles, copagos y coseguros.

Proveedor de atención primaria (PCP): Una persona que es responsable de la administración de la atención médica de los miembros.

Como PCP, se puede desempeñar cualquiera de las siguientes personas:

- Una persona autorizada como médico alopático u osteopático.
- Un profesional definido como un auxiliar médico autorizado.
- Un profesional en enfermería certificado.

Proveedor no participante: Consulte *Proveedor fuera de la red*.

Proveedor fuera de la red: Un proveedor de atención médica que tiene un acuerdo de proveedor con el AHCCCS, pero que no tiene un contrato con el DCS CHP de Mercy Care. Es posible que usted sea responsable del costo de la atención de proveedores fuera de la red.

Proveedor participante: Consulte *Proveedor de la red*.

Proveedor de la red: Un proveedor de atención médica que tiene un contrato con su plan de salud.

Proveedor: Una persona o un grupo que tiene un contrato con el Sistema de contención de costos de atención médica de Arizona (AHCCCS) para brindar servicios a los miembros del AHCCCS.

Queja: Un reclamo que el miembro comunica a su plan de salud. No incluye un reclamo por una decisión del plan de salud de denegar o limitar una solicitud de servicios.

Red: Médicos, proveedores de atención médica, proveedores y hospitales que tienen un contrato con un plan de salud para brindar atención a los miembros.

Seguro de salud: Cobertura de costos para servicios de atención médica.

Servicios de emergencia: Servicios para tratar una afección de emergencia.

Servicios de hospicio: Comodidad y apoyo para un miembro que, según un médico, se encuentra en las últimas etapas (seis meses o menos) de vida.

Servicios excluidos: Consulte *Excluidos*.

Excluidos: Servicios que el AHCCCS no cubre. Los siguientes son algunos ejemplos de servicios excluidos:

- Superan un límite.
- Son experimentales.
- No son médicamente necesarios.

Servicios médicos: Servicios de atención médica proporcionados por un médico autorizado.

Servicios y dispositivos de habilitación: Consulte *Habilitación*.

Habilitación: Servicios que ayudan a una persona a obtener y conservar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria.

Servicios y dispositivos de rehabilitación: Consulte *Rehabilitación*.

Rehabilitación: Servicios que ayudan a una persona a recuperar y conservar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria que se perdieron o deterioraron.

Transporte médico de emergencia: Consulte *Servicios de ambulancia de emergencia*.

Servicios de ambulancia de emergencia: Transporte en ambulancia para una afección de emergencia.

Definiciones de servicios de atención de maternidad

Asesoramiento sobre anticoncepción: Es la prestación de asistencia y orientación destinadas a identificar/reducir los riesgos conductuales y sociales, a través de intervenciones preventivas y de control, en las mujeres en edad reproductiva que pueden quedar embarazadas, independientemente de si planean concebir. Este asesoramiento se centra en la detección temprana y el control de los factores de riesgo antes del embarazo e incluye esfuerzos para influir en los comportamientos que pueden afectar a un feto antes de la concepción. El propósito del asesoramiento previo a la concepción es garantizar que una mujer esté sana antes del embarazo. El asesoramiento previo a la concepción se considera incluido en la visita de atención preventiva para la mujer sana y no incluye pruebas genéticas.

Atención de maternidad: Incluye la identificación del embarazo, la atención prenatal, los servicios de trabajo de parto y parto y la atención posparto.

Atención posparto: Atención médica brindada en el período posparto para evaluar y tratar el bienestar físico, psicológico y social de la miembro después del embarazo, independientemente de cómo finalice el embarazo. Los servicios incluyen, entre otros, el tratamiento de afecciones médicas crónicas (como presión arterial alta, diabetes, trastornos del estado de ánimo), planificación familiar, un plan para la transición a la paternidad, y atención preventiva o de bienestar para la mujer. Las visitas de atención posparto son visitas continuas que deben ajustarse a las recomendaciones del Colegio Estadounidense de Obstetras y Ginecólogos (AGOC).

Centros de maternidad independientes: Son centros obstétricos ambulatorios fuera del hospital, autorizados por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS) y certificados por la Comisión para la Acreditación de Centros de Maternidad Independientes. Estos centros cuentan con personal de enfermería certificado para brindar asistencia con los servicios de trabajo de parto y parto, y están equipados para manejar el trabajo de parto y el parto sin complicaciones y de bajo riesgo. Estos centros deben estar afiliados a un hospital de cuidados agudos y situados en sus proximidades para poder tratar las complicaciones que puedan surgir.

Coordinación de atención de maternidad: Consiste en las siguientes actividades relacionadas con la atención de maternidad: determinación de las necesidades médicas o sociales de la miembro mediante una evaluación de riesgos, desarrollo de un plan de atención diseñado para abordar dichas necesidades, coordinación de remisiones del miembro a los proveedores de servicio y recursos comunitarios adecuados, control de las remisiones para garantizar que se reciban los servicios y revisión del plan de atención, según sea necesario.

Doula certificada: Profesional no médica capacitada que puede brindar apoyo físico, emocional e informativo continuo a las familias antes, durante y después del parto durante un período de un año después del nacimiento o en caso de pérdida, y que puede actuar como enlace entre los padres biológicos y el personal médico y de servicios sociales para mejorar la calidad de los resultados médicos, sociales y conductuales. Las doulas certificadas ejercen dentro del alcance de AAC R9-16-901 a 909, y deben ser referidas a la miembro por un médico elegible u otro profesional con licencia.

Embarazo de alto riesgo: Se refiere a una situación en la que la madre, el feto o el recién nacido tienen un riesgo mayor, o se anticipa que tendrán un riesgo mayor, de morbilidad o mortalidad antes o después del parto. El riesgo alto se determina mediante el uso de las herramientas estandarizadas de evaluación de riesgos médicos del Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos (ACOG).

Enfermera partera certificada (CNM): Una enfermera partera certificada por el Colegio Estadounidense de Enfermeras Parteras (ACNM) en función de un examen de certificación nacional y autorizada para trabajar en Arizona por la Junta Estatal de Enfermería. Las CNM practican la administración independiente de la atención

para mujeres embarazadas y recién nacidos, brindan atención previa al parto, durante el parto y posterior al parto, ginecológica y al recién nacido, dentro de un sistema de atención médica que brinda consultas médicas, administración colaborativa o remisiones.

La **atención prenatal** es la prestación de servicios de salud durante el embarazo, que consta de tres componentes principales:

1. Evaluación de riesgos temprana y continua
2. Educación y promoción de la salud
3. Control, intervención y seguimiento médico

Manejo de la atención obstétrica: Los administradores de atención obstétrica ponen en contacto a las mujeres embarazadas con los recursos comunitarios apropiados, como el programa nutricional para mujeres, bebés y niños (WIC), clases para padres, programas para dejar de fumar, administración de casos de embarazo adolescente, refugios y asesoramiento sobre el consumo de sustancias. Brinda asistencia y promueve el cumplimiento de las consultas prenatales y los planes de tratamiento médico recetados.

Obstetra/ginecólogo: Un médico que atiende a mujeres durante el embarazo, el parto y el posparto, y que realiza los exámenes de bienestar de las mujeres.

Partera autorizada: Una persona autorizada por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS) para brindar atención de maternidad como se especifica en A.R.S. Título 36, Capítulo 6, Artículo 7 y A.A.C. R9-16 (este tipo de proveedor no incluye enfermeras parteras certificadas con licencia de la Junta de Enfermería como profesionales en enfermería especializadas en obstetricia o auxiliares médicos con licencia de la Junta Médica de Arizona).

Posparto: Para las personas consideradas elegibles para la cobertura posparto de 12 meses, el posparto es el período que comienza el último día del embarazo y se extiende hasta el final del mes en el que finaliza el período de 12 meses después de la finalización del embarazo. Para las personas que se consideran elegibles para la cobertura de 60 días después del parto, el posparto es el período que comienza el último día de embarazo y se extiende hasta el final del mes en el que finaliza el período de 60 días después de la finalización del embarazo. Las medidas de calidad utilizadas en la mejora de la calidad de la atención materna pueden emplear criterios diferentes para el período posparto.

Profesional: Se refiere a los profesionales de enfermería certificados en obstetricia, los auxiliares médicos y otros profesionales de enfermería. Auxiliares médicos y profesionales de enfermería, como se especifica en el Título 32 de A.R.S., capítulos 15 y 25, respectivamente.

Proveedor de atención de maternidad: Los siguientes son tipos de proveedores que pueden brindar atención de maternidad cuando está dentro de su capacitación y ámbito de práctica:

- Médicos alópatas u osteópatas con licencia de Arizona que sean obstetras o proveedores de medicina general/familiar
- Auxiliares médicos
- Profesionales de enfermería
- Enfermeras parteras certificadas,
- Doula certificada, y
- Parteras con licencia

Servicios perinatales: Servicios médicos para el tratamiento y control de pacientes obstétricas y neonatos (A.A.C. R9-10-201). Esto incluye los servicios durante el embarazo, así como durante el período posparto.

Aviso de no discriminación

El Plan de Salud Integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (DCS CHP de Mercy Care) cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, identidad de género o sexo. Mercy Care no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, identidad de género o sexo.

DCS CHP de Mercy Care:

- Proporciona ayudas y servicios sin costo a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, tales como:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos sin costo a personas cuya lengua materna no es el inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, servicios de traducción u otros servicios, comuníquese con el número que figura en su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104 (TTY 711)**.

Si considera que el DCS CHP de Mercy Care no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja de miembro ante nuestro coordinador de Derechos Civiles a la siguiente dirección:

Attn: Civil Rights Coordinator: 4750 S. 44th Place, Ste. 150, Phoenix, AZ 85040
1-888-234-7358 (TTY 711), MedicaidCRCoordinator@mercycares.org

Puede presentar una queja de miembro por correo postal o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja de miembro, nuestro coordinador de Derechos Civiles está disponible para brindarle ayuda. También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos por vía electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>; o bien, puede hacerlo por correo o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services: 200 Independence Ave., SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, **1-800-368-1019** o **1-800-537-7697** (TDD).

Los formularios de reclamos están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Multi-language Interpreter Services

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

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

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

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

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

ARABIC:

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

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오.

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le numéro indiqué au verso de votre carte d'identité ou le **1-800-385-4104** (ATS: **711**).

GERMAN: ACHTUNG: Wenn Sie deutschen sprechen, können Sie unseren kostenlosen Sprachservice nutzen. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite Ihrer ID-Karte oder **1-800-385-4104** (TTY: **711**) an.

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

JAPANESE: 注意事項:日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104** (TTY: **711**)までご連絡ください。

PERSIAN:

اگر به زبان فارسی صحبت می‌کنید، به صورت رایگان می‌توانید به خدمات کمک زبانی دسترسی داشته باشید. با شماره درج شده در پشت کارت شناسایی یا با شماره **1-800-385-4104** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

SYRIAC:

[illegible]

SERBO-CROATIAN: OBAVEŠTENJE: Ako govorite srpski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno.

Pozovite broj na poledini vaše identifikacione kartice ili broj **1-800-385-4104** (TTY – telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: **711**).

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

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

[illegible]

[illegible]

[illegible]



MercyCareAZ.org