



2023-2024 Sổ Tay Hội Viên

Vì chúng tôi **quan tâm.**

www.MercyCareAZ.org



mercy care

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

Hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care
Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều
602-263-3000 hoặc **1-800-624-3879** (TTY **711**)

Bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care dành cho các hội viên có chỉ định mắc Bệnh Tâm Thần Nghiêm Trọng (SMI)
602-586-1841 hoặc **1-800-564-5465** (TTY **711**)
24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần

Để gửi email, vui lòng truy cập **www.MercyCareAZ.org** và chọn "Contact Us" (Liên Hệ Với Chúng Tôi).

Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi của Arizona
1-844-534-4673 hoặc **1-844-534-HOPE** (TTY **711**)
24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần
Soạn tin **HOPE** gửi đến **4HOPE (44673)**

Đường Dây Tâm Sự Do Những Người Đồng Cảnh Ngộ Vận Hành Tại Khu Vực Trung Tâm
Phục vụ các quận Maricopa, Pinal và Gila
Được điều hành bởi các tư vấn viên đồng cảnh ngộ đã qua đào tạo, những người có trải nghiệm sống tương tự như quý vị.
24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần theo số
602-347-1100.

Đường Dây Trợ Giúp Cựu Chiến Binh Arizona của Rally Point

Hãy gọi cho chúng tôi và chúng tôi có thể kết nối quý vị với một cựu chiến binh biết trước đây quý vị ở đâu và hiện tại quý vị đang ở đâu.
24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần theo số
1-855-RALLY4U hoặc **1-855-725-5948**.

Khiếu Nại và Kháng Cáo

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

Văn Phòng Sự Vụ Cá Nhân và Gia Đình (OIFA)

Mercy Care
ATTN: OIFA - Mercy Care Committees
4750 S. 44th Place, Ste. 150
Phoenix, AZ 85040
OIFATeam@MercyCareAZ.org

Nếu gặp trường hợp đe dọa đến tính mạng, hãy gọi **911**.



Theo dõi chúng tôi tại **@MercyCareAZ**

Thông tin cá nhân và thông tin liên lạc

Số ID Hội Viên của tôi: _____

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP): _____

Số điện thoại PCP của tôi: _____

Nhà Thuốc của tôi: _____

Số điện thoại Nhà Thuốc của tôi: _____

Địa chỉ Nhà Thuốc của tôi: _____

Bệnh Viện: _____

Người quản lý trường hợp: _____

Bác sĩ tâm thần hoặc y tá của tôi: _____

Quý vị có thể xem hoặc tải về Sổ Tay Hội Viên này tại www.MercyCareAZ.org. Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị bản sao qua đường bưu điện bằng cách gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879 (TTY 711)**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều. **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.**

Ngày sửa đổi sổ tay: Ngày 1 tháng 10 năm 2023.

Các dịch vụ được bao trả được tài trợ theo hợp đồng với Hệ Thống Bình Ổn Chi Phí Chăm Sóc Sức Khỏe của Arizona (AHCCCS). Mercy Care tuân thủ luật pháp liên bang và tiểu bang áp dụng theo hợp đồng với AHCCCS. Đây là những thông tin sức khỏe chung và không dùng để thay thế cho dịch vụ tư vấn hoặc chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Luôn hỏi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của chính quý vị.

Sẽ không bao giờ có ai từ Mercy Care và Medicare liên hệ để hỏi xin quý vị số an sinh xã hội hay thông tin Medicare của quý vị. Nếu quý vị nhận được cuộc gọi điện thoại từ một người tự xưng đến từ Mercy Care hoặc Medicare, vui lòng không cung cấp cho họ bất kỳ thông tin nào về bản thân quý vị. Hãy cúp máy và gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên hoặc báo cáo trực tuyến. Truy cập www.MercyCareAZ.org và chọn "Fraud and Abuse" (Gián Lận và Lạm Dụng).

Mục lục

Giới thiệu	3
Chào Mừng Quý Vị đến với Mercy Care.....	3
Sổ Tay Hội Viên và tài liệu cho hội viên.....	3
Trang web của Mercy Care.....	4
Thông tin liên lạc quan trọng.....	5
Nhận dịch vụ chăm sóc sau giờ làm việc.....	6
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa.....	7
Các dịch vụ chăm sóc khủng hoảng sức khỏe hành vi.....	7
Cách nhận dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất và thông tin về opioid.....	11
Các dịch vụ phù hợp về văn hóa.....	12
Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, thông dịch và định dạng khác.....	13
Thông Báo về Không Phân Biệt Đối Xử.....	14
Dịch Vụ Thông Dịch Đa Ngôn Ngữ.....	15
Danh bạ nhà cung cấp.....	17
Giới thiệu về Mercy Care.....	18
Giới thiệu về các nhà cung cấp của chúng tôi.....	18
Thẻ nhận dạng hội viên.....	19
Trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên.....	20
Báo cáo thay đổi về quy mô hoặc địa chỉ gia đình.....	21
Khoản bao trả ngoài khu vực.....	22
Thay đổi về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	23
Yêu cầu gia đình và bạn bè tham gia chăm sóc cho quý vị.....	23
Chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc nếu quý vị thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc nhà cung cấp.....	24
Thông tin về các dịch vụ	25
Các loại dịch vụ chăm sóc.....	25
Các dịch vụ vận chuyển (đưa đón).....	27
Quý vị được cung cấp miễn phí điện thoại thông minh.....	28
Các dịch vụ được bao trả.....	28
Các dịch vụ được bao trả bổ sung và thông tin quan trọng dành cho các hội viên có chỉ định SMI.....	31
Người đại diện được chỉ định hoặc người bào chữa.....	33
“Thực hành tốt nhất” về sức khỏe hành vi.....	34
Các dịch vụ sức khỏe hành vi có sẵn dành cho các hội viên được chỉ định SMI.....	35
Các dịch vụ không được bao trả.....	38
Các dịch vụ và điều trị thử nghiệm.....	38
Các dịch vụ bị giới hạn và loại trừ.....	39
Tiếp cận các dịch vụ được tài trợ.....	41
Tiếp cận các dịch vụ được chi trả theo quỹ tài trợ.....	41
Dịch vụ nhà ở.....	42
Thông tin về dịch vụ việc làm.....	43
Dịch vụ tại nhà và cộng đồng.....	46
Chăm sóc cuối đời.....	46
Giấy giới thiệu.....	47
Thiết bị truyền thông tăng cường và thay thế (AAC).....	48
Truy cập các dịch vụ không được bao trả do phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo.....	49
Thông tin dành cho các hội viên là người Mỹ Bản Địa.....	49
Cách tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP).....	49

Lịch trình khả dụng của buổi hẹn	51
Thăm khám khỏe mạnh (kiểm tra sức khỏe tổng quát).....	53
Các dịch vụ dành cho phụ nữ	54
Chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ khỏe mạnh	55
EPSDT/Dịch vụ dành cho trẻ em (giống như thăm khám cho trẻ em khỏe mạnh)	56
Các dịch vụ thai sản	60
Xét nghiệm Virus Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người (HIV)	65
Các vật tư và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình	65
Dịch vụ nha khoa	67
Các dịch vụ kiểm soát bệnh tật	68
Các dịch vụ nhà thuốc	69
Chương trình người kê toa riêng	71
Quy trình giới thiệu để được chỉ định SED.....	72
Quy trình giới thiệu để được chỉ định SMI.....	72
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.....	73
Phòng khám đa ngành đa chuyên khoa	80
Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Cho Trẻ Em (CRS)	81
Hội đồng Hội viên	83
Thông tin quan trọng	84
Sự cho phép trước.....	84
Hạn chế quyền tự do lựa chọn nhà cung cấp	86
Các khoản đồng thanh toán (dành cho hội viên ACC-RBHA có hoặc không có chỉ định SMI)	86
Nhận hóa đơn dịch vụ	89
Chương Trình Trợ Cấp Thu Nhập Thấp (LIS)	89
Bảo hiểm y tế khác	90
Các dịch vụ Medicare và Medicaid đủ điều kiện kép.....	91
Hội viên đủ điều kiện kép: thanh toán tiền thuốc	91
Sự Cho Phép.....	91
Khiếu nại và kháng cáo	94
Nộp đơn khiếu nại cho các hội viên Không Thuộc Tiêu Đề 19/21 và các hội viên không có chỉ định SMI	103
Quá trình từ chối	104
Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư của chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	105
Các quyền và trách nhiệm của quý vị	106
Chương Trình Khích Lệ Bác Sĩ	110
Gian lận, lãng phí và lạm dụng	110
Bỏ thuốc lá.....	111
Các quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.....	111
Các câu hỏi thường gặp	113
Nguồn lực hỗ trợ	114
Nguồn lực cộng đồng	114
Phòng khám chủng ngừa/tiêm chủng miễn phí	139
Nếu quý vị mất các nguồn lực quyết định tính đủ điều kiện.....	143
Các dịch vụ nha khoa chi phí thấp.....	146
Bệnh vực	147
Bệnh vực trong Dịch Vụ và Hỗ Trợ Chăm Sóc Dài Hạn Arizona (ALTCS).....	151
Nguồn lực hỗ trợ đối phó bạo lực gia đình	153
Định nghĩa.....	154
Định nghĩa các dịch vụ chăm sóc thai sản.....	159

Giới thiệu

Chào Mừng Quý Vị đến với Mercy Care

Từ năm 1985, các hội viên của chúng tôi đã tin tưởng rằng Mercy Care luôn sẵn sàng hỗ trợ gia đình họ. Đối với chúng tôi, quý vị không chỉ là một hội viên của Mercy Care. Quý vị chính là một thành viên trong gia đình chúng tôi. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới của Mercy Care, bao gồm các bác sĩ và bệnh viện, tất cả phối hợp với nhau để phục vụ quý vị. “Care” (Chăm sóc) không chỉ là một phần trong tên gọi của chúng tôi – đó chính là những việc chúng tôi làm.

Có nhiều phúc lợi và dịch vụ sẵn có cho quý vị. Quý vị có quyền tiếp cận một loạt các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và nguồn lực cộng đồng. Quý vị có thể tin tưởng chúng tôi. Chúng tôi sẽ kết nối quý vị với dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, bất kỳ lúc nào và bất cứ nơi đâu. Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp quý vị.

Mercy Care tuân thủ luật pháp Liên Bang và Tiểu Bang áp dụng theo hợp đồng với AHCCCS. Luật này bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tiêu Đề VI trong Đạo Luật Dân Quyền (Civil Rights Act) năm 1964 theo quy định thực thi tại 45 CFR phần 80.
- Đạo Luật Cấm Phân Biệt Đối Xử Do Tuổi Tác (Age Discrimination Act) năm 1975 theo quy định thực thi tại 45 CFR phần 91.
- Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng (Rehabilitation Act) năm 1973.
- Tiêu Đề IX của Tu Chánh Án Giáo Dục (Education Amendments) năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
- Tiêu Đề II và III trong Đạo Luật về Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act); và mục 1557 trong Đạo Luật Chăm Sóc Sức Khỏe Giá Cả Phải Chăng (Patient Protection and Affordable Care Act).

Sổ Tay Hội Viên và tài liệu cho hội viên

Vui lòng đọc sổ tay này. Quý vị có thể tìm hiểu về:

- Các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên
- Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và sức khỏe hành vi
- Cách nhận trợ giúp liên quan đến lịch hẹn khám
- Lời khuyên giúp quý vị luôn khỏe mạnh
- Quyền riêng tư liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Các dịch vụ được bao trả
- Các dịch vụ không được bao trả
- Thế nào là tình trạng cấp cứu
- Quý vị cần làm gì nếu không đồng ý với quyết định về việc điều trị của mình
- Và nhiều thông tin khác

Cuốn sổ tay này có một số thuật ngữ có thể khó hiểu. Để giúp quý vị hiểu rõ hơn, chúng tôi tạo mục định nghĩa các thuật ngữ được sử dụng trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe ở cuối cuốn sổ tay hội viên.

Sổ tay này được cung cấp cho các hội viên Mercy Care dưới dạng bản in cỡ lớn, đĩa CD hay tệp âm thanh số (MP3) theo yêu cầu khi hội viên gọi điện thoại đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.** Nếu quý vị cần sổ tay này ở định dạng khác, chúng tôi có thể cung cấp miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể nhận sổ tay này ở định dạng bản in giấy qua đường bưu điện hoàn toàn miễn phí. Chúng tôi cũng có thể gửi cho quý vị công cụ phóng to toàn trang nếu cần. Sổ tay này được cung cấp bằng các ngôn ngữ khác, bao gồm cả tiếng Ả-rập và tiếng Việt. Quý vị cũng có thể đọc sổ tay trực tuyến tại **www.MercyCareAZ.org**.



Thông tin dành riêng cho các hội viên đã ghi danh với Phòng Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Phát Triển (Division of Developmental Disabilities, DDD) được in bằng màu đỏ nam việt quất này trong toàn bộ sổ tay. Hình ảnh bên trái cũng sẽ xuất hiện bên cạnh văn bản. Tất cả văn bản khác có phông chữ màu đen cũng áp dụng cho các hội viên DD.



Thông tin dành riêng cho hội viên của chương trình AHCCCS Complete Care (ACC)-Thỏa Thuận Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Theo Khu Vực (RBHA) có chỉ định SMI được in bằng màu tím này xuyên suốt cuốn sổ tay này. Hình ảnh bên trái cũng sẽ xuất hiện bên cạnh văn bản. Tất cả văn bản khác có phông chữ màu đen cũng áp dụng cho các hội viên ACC-RBHA có chỉ định SMI.

Tài liệu cung cấp thông tin cho hội viên có định dạng điện tử

Mercy Care cung cấp các tài liệu thông tin cho hội viên ở cả định dạng điện tử. Các tài liệu này bao gồm sổ tay hội viên, danh bạ nhà cung cấp, bản tin, v.v. Quý vị có thể tìm những tài liệu này trên trang web của chúng tôi tại **www.MercyCareAZ.org**. Nếu quý vị nhận được tài liệu in và muốn nhận chúng ở định dạng điện tử, hãy cho chúng tôi biết. Quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số điện thoại miễn cước **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) và yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị tài liệu qua đường điện tử, chẳng hạn như qua email. Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

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

Nếu quý vị không thể truy cập Internet hoặc email, chúng tôi có thể gửi miễn phí tài liệu qua đường bưu điện cho quý vị. Quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) để yêu cầu chúng tôi gửi tài liệu qua đường bưu điện cho quý vị. Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

Trang web của Mercy Care

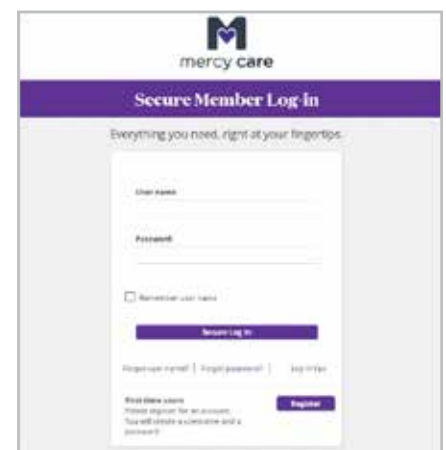
Truy cập trang web của chúng tôi tại **www.MercyCareAZ.org**. Quý vị có thể xem bản tin dành cho hội viên và nhận thông tin mới nhất về Mercy Care. Quý vị có thể tìm kiếm bác sĩ, nhà thuốc, dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc bệnh viện gần nơi ở của quý vị. Trang web này sẵn có bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Ả-rập. Sử dụng cài đặt trên trình duyệt web của quý vị để tăng hoặc giảm kích thước màn hình và chữ trên trang. Trang web của chúng tôi tương thích với các trình đọc màn hình thông thường.

Cổng Thông Tin Điện Tử của Mercy Care

Quý vị có thể nhận được thông tin sức khỏe của mình bằng cách truy cập cổng thông tin điện tử bảo mật của chúng tôi. Truy cập **www.MercyCareAZ.org** và nhấp vào **Mercy Care Web Portal** (Cổng Thông Tin Điện Tử của Mercy Care). Nếu quý vị mới dùng lần đầu, hãy làm theo lời nhắc để tạo thông tin đăng nhập. Từ đó, quý vị có thể sử dụng cổng thông tin.

Với tài khoản đăng nhập bảo mật của mình, quý vị có thể:

- Yêu cầu chúng tôi cấp thẻ ID hội viên mới
- Xem thẻ ID hội viên của quý vị
- Tra cứu trạng thái của yêu cầu bảo hiểm
- Kiểm tra trạng thái của yêu cầu đang chờ cho phép
- Tra cứu Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) được chỉ định của quý vị



Thông tin liên lạc quan trọng

Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care

Bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care có thể trả lời các câu hỏi về phúc lợi, giúp quý vị tìm bác sĩ, sắp xếp đưa đón đến các buổi hẹn y tế và giúp quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Các đại diện luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Đối với những hội viên có chỉ định SMI, bộ phận Dịch Vụ Hội Viên luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

Bộ phận Dịch Vụ Hội Viên có thể giải đáp các câu hỏi của quý vị và có thể giúp quý vị:

- Tìm hiểu về các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được
- Tìm một nhà cung cấp, bao gồm cả các nhà cung cấp có khả năng cung cấp dịch vụ sau giờ làm việc thông thường
- Gửi đơn than phiền hoặc cung cấp phản hồi tích cực về dịch vụ

Quản Lý Y Tế

Chương trình Quản Lý Y Tế (Medical Management) của Mercy Care hỗ trợ các hội viên và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sử dụng các dịch vụ phù hợp để giúp các hội viên luôn khỏe mạnh và duy trì sức khỏe. Chương trình Quản Lý Y Tế đánh giá và điều phối dịch vụ chăm sóc cho hội viên để họ nhận được biện pháp điều trị phù hợp giúp cải thiện sức khỏe của mình. Chương trình Quản Lý Y Tế cũng xây dựng các quy trình mới khi cần thiết. Họ giúp các hội viên tiếp cận dịch vụ chăm sóc chất lượng cao kịp thời, hiệu quả và an toàn. Hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) và yêu cầu được nối máy với một người nào đó thuộc chương trình Quản Lý Y Tế. Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Khiếu Nại và Kháng Cáo

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi trong thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi, quý vị có quyền yêu cầu kháng cáo. Quý vị cũng có thể có mối quan ngại với bác sĩ hoặc cảm thấy nhân viên phòng mạch hành xử kém với quý vị. Đội ngũ phụ trách Khiếu Nại và Kháng Cáo có thể trợ giúp. Vui lòng xem mục “Kháng Cáo” và “Khiếu Nại của Hội Viên” trong sổ tay này để biết thêm thông tin.

Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều

Điện thoại: **602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794**

Fax: **602-351-2300**

MCGandA@mercycares.org

Văn Phòng Sự Vụ Cá Nhân và Gia Đình (OIFA)

Văn Phòng Sự Vụ Cá Nhân và Gia Đình (OIFA) hỗ trợ dưỡng bệnh, vực dậy tinh thần và sức khỏe cho những cá nhân gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần và sử dụng dược chất. OIFA xây dựng quan hệ đối tác với các cá nhân, gia đình được lựa chọn, thanh thiếu niên, cộng đồng và tổ chức. Chúng tôi hợp tác với ban lãnh đạo và các hội viên cộng đồng chủ chốt trong quá trình ra quyết định ở tất cả các cấp của hệ thống chăm sóc sức khỏe hành vi.

Mercy Care

ATTN: OIFA – Mercy Care Committees

4750 S. 44th Place, Ste. 150

OIFATeam@MercyCareAZ.org

Đường Dây Y Tá Tư Vấn

Đường dây y tá tư vấn của chúng tôi hoạt động 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần để giải đáp các thắc mắc chung về y tế. Hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879 (TTY 711)** và chọn nhánh Đường Dây Y Tá Tư Vấn. Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465 (TTY 711)** và chọn nhánh Đường Dây Y Tá Tư Vấn.



Điều phối và Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc của Chương Trình Phục Hồi Chức Năng cho Trẻ Em (CRS) và DD

Nếu quý vị cần liên hệ với Điều Phối Viên Hỗ Trợ DD của mình trước buổi thăm khám theo lịch tiếp theo của quý vị, hãy gọi trực tiếp cho họ. Số điện thoại của Điều Phối Viên Hỗ Trợ có trên danh thiếp mà họ để lại cho quý vị. Quý vị cũng có thể viết số điện thoại đó vào chỗ trống được cung cấp ở phần đầu của sổ tay này. Quý vị nên gọi cho Điều Phối Viên Hỗ Trợ của mình nếu quý vị có thay đổi ở kết quả chẩn đoán, thay đổi về bảo hiểm chính hoặc bảo hiểm thương mại, thay đổi về tình trạng sức khỏe tổng thể của quý vị khiến quý vị phải nhận các dịch vụ điều dưỡng liên tục hoặc nếu quý vị nghi ngờ có bất kỳ hành vi lạm dụng, bỏ bê hoặc bóc lột nào.

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

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

Nhận dịch vụ chăm sóc sau giờ làm việc

Nếu quý vị hoặc con của quý vị bị ốm khi vắng phòng bác sĩ đóng cửa hoặc vào cuối tuần, hãy cứ gọi đến văn phòng, ngoại trừ trường hợp cấp cứu. Dịch vụ trả lời điện thoại tự động sẽ đảm bảo bác sĩ của quý vị nhận được tin nhắn của quý vị. PCP của quý vị sẽ gọi lại cho quý vị và cho quý vị biết phải làm gì. Đảm bảo điện thoại của quý vị nhận các cuộc gọi bị chặn. Nếu không, bác sĩ có thể không liên lạc được với quý vị.

Quý vị thậm chí có thể gọi cho PCP của mình vào lúc nửa đêm. Quý vị rất có thể sẽ phải để lại tin nhắn vào dịch vụ trả lời điện thoại. Họ có thể không trả lời quý vị ngay, nhưng bác sĩ sẽ gọi lại cho quý vị để cho quý vị biết cần phải làm gì.

Nếu quý vị cần chăm sóc đau ốm vào buổi tối hoặc cuối tuần, các phòng khám chăm sóc khẩn cấp cũng có thể trợ giúp quý vị. Chăm sóc khẩn cấp là khi quý vị cần chăm sóc trong hôm nay, hoặc trong vài ngày tới, nhưng không gây nguy hiểm làm tổn hại kéo dài hay thiệt mạng.

Ví dụ:

- Đau họng hoặc đau tai nặng
- Cúm
- Đau nửa đầu
- Đau lưng

- Mua thêm hoặc yêu cầu thuốc
- Bong gân

Quý vị KHÔNG nên đi đến Phòng Cấp Cứu để được chăm sóc khẩn cấp/đau ốm.

Quý vị có thể tìm trung tâm chăm sóc khẩn cấp bằng cách sử dụng công cụ “Find a Provider” (Tìm Nhà Cung Cấp) tại **www.MercyCareAZ.org**. Chọn chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, nhập thành phố, tiểu bang và mã số ZIP, sau đó chọn “Urgent Care Facility” (Cơ Sở Chăm Sóc Khẩn Cấp) dưới mục Provider Type (Loại Nhà Cung Cấp).

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Thông qua video an toàn trên điện thoại hoặc máy tính, quý vị có thể gặp bác sĩ để điều trị các vấn đề sức khỏe thông thường. Quý vị có thể gặp bác sĩ qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa khi gặp những tình trạng như cảm lạnh, cúm, dị ứng, các vấn đề về xoang, v.v. Quý vị có thể gọi cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) của mình để yêu cầu chăm sóc sức khỏe từ xa. Nếu PCP của quý vị không cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, quý vị có thể tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa tại **www.MercyCareAZ.org** trong mục “Find a Provider” (Tìm Nhà Cung Cấp).

Các dịch vụ chăm sóc khủng hoảng sức khỏe hành vi

Khủng hoảng có thể là bất kỳ tình huống nào mà một người nào đó đang trải qua những suy nghĩ, cảm xúc hoặc hoàn cảnh mà họ không thể giải quyết được nữa. Khủng hoảng có thể biểu hiện dưới nhiều hình thức khác nhau đối với mỗi người. Biểu hiện có thể ở ý nghĩ tự tử, sử dụng chất gây nghiện, lo lắng, rối loạn tâm thần hoặc các vấn đề xã hội. Theo Câu hỏi thường gặp về khủng hoảng của AHCCCS, một dấu hiệu dễ nhận thấy chứng tỏ ai đó có thể đang gặp khủng hoảng là cảm giác cấp bách phải giải quyết tình huống hoặc suy nghĩ đó càng nhanh càng tốt. Việc không thực hiện hành động có thể khiến họ hoặc những người khác gặp nguy hiểm:

<https://azahcccs.gov/BehavioralHealth/Downloads/FrequentQuestionsAboutCrisisServices.pdf>

Dịch vụ xử lý khủng hoảng có thể là bất kỳ dịch vụ sức khỏe hành vi nào có thể giúp đỡ một người khi họ đang gặp khủng hoảng. Ở Arizona, hệ thống xử lý khủng hoảng bao gồm đường dây điện thoại xử lý khủng hoảng, đội ngũ lưu động xử lý khủng hoảng và các cơ sở xử lý khủng hoảng hỗ trợ quan sát và ổn định tinh thần. Mỗi nhà cung cấp dịch vụ xử lý khủng hoảng đều có đội ngũ nhân viên được đào tạo để giúp giải quyết khủng hoảng nhanh nhất có thể. Mặc dù các chuyên gia về khủng hoảng có thể cố gắng giúp đỡ một người không muốn được chăm sóc nhưng các dịch vụ này là tự nguyện và hiệu quả nhất đối với những cá nhân sẵn sàng nhận chúng.

Có nhiều hỗ trợ và dịch vụ có thể giúp ích khi quý vị gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi. Họ cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề với việc sử dụng chất gây nghiện. Họ có thể giúp đỡ nếu quý vị cần sự hướng dẫn từ một người có kinh nghiệm sống. Họ có thể giúp đỡ nếu quý vị đang trải qua tình trạng vô gia cư. Các hỗ trợ cũng có thể giúp quý vị tìm và giữ việc làm hoặc nhà ở.

Các nhu cầu về thể chất, hành vi và xã hội của quý vị ảnh hưởng đến sức khỏe tổng thể của quý vị. Đó là lý do tại sao chúng tôi tập trung vào con người toàn diện. Chúng tôi giúp quý vị đạt được các mục tiêu về sức khỏe thể chất và sức khỏe hành vi của mình. Chúng tôi tương tác với những người khác xung quanh quý vị. Những người này bao gồm gia đình, bạn bè, nhà cung cấp của quý vị và những người khác trong cộng đồng – bất kỳ ai quý vị chọn để đồng hành cùng quý vị trên con đường phục hồi.

Sức khỏe hành vi có thể ảnh hưởng đến mọi người ở mọi lứa tuổi, giới tính, thu nhập, chủng tộc hoặc tôn giáo. Điều đó có thể ảnh hưởng đến suy nghĩ, cảm xúc và hành động của quý vị. Đôi khi, các triệu chứng chỉ ở mức độ nhẹ. Ở những thời điểm khác, chúng trở nên nghiêm trọng hơn và kéo dài hơn. Dù theo cách nào thì sẽ luôn có cách giúp quý vị cảm thấy tốt hơn.

Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ bác sĩ của mình để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên và yêu cầu kết nối với đội ngũ chăm sóc sức khỏe hành vi gần quý vị. Nếu quý vị cần được chờ đến buổi hẹn, hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên trước buổi hẹn của quý vị ít nhất ba (3) ngày.

Nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi, quý vị có thể gọi đến **Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi Arizona**. Nhân viên đã qua đào tạo có thể trợ giúp 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Quý vị có thể liên hệ với họ theo số **1-844-534-4673** hoặc **1 844-534-HOPE** (TTY 711). Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ đưa đón để được chăm sóc trong trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi.

Nếu quý vị cho rằng mình có thể tự làm thương chính mình hoặc làm thương người khác hay nếu quý vị đang có ý nghĩ tự tử, quý vị có thể gọi đến đường dây trợ giúp khủng hoảng. Quý vị cũng có thể gọi đến đường dây hỗ trợ khủng hoảng nếu cảm thấy quá tải và khó đối phó với những điều căng thẳng trong cuộc sống. Các chuyên gia được đào tạo luôn sẵn sàng trợ giúp mọi ngày trong năm. Quý vị cũng có thể gọi đến đường dây hỗ trợ khủng hoảng nếu quý vị lo lắng cho người khác có thể đang gặp khó khăn.

Đường dây nóng Hỗ Trợ Khủng Hoảng Quốc Gia: Gọi điện hoặc nhắn tin tới số **988**, hoặc trò chuyện với tư vấn viên khủng hoảng tại <https://988lifeline.org/talk-to-someone-now>.

Đường dây trợ giúp khủng hoảng của tiểu bang và quốc gia:

- Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi của Arizona: **1-844-534-4673** hoặc **1-844-534-HOPE**, Soạn tin HOPE gửi đến **4HOPE (44673)** hoặc trò chuyện với bác sĩ chuyên khoa tại <https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat>.
- Đường dây nóng ngăn chặn tự tử quốc gia: Quay số **988**
- Cộng Đồng Người Da Đỏ Pima Maricopa ở Sông Salt: **1-855-331-6432**
- Cộng Đồng Người Da Đỏ Sông Gila và Ak-Chin: **1-800-259-3449**
- Xứ Fort McDowell Yavapai: **480-461-8888**
- Khu San Lucy của Xứ Tohono O'odham: **480-461-8888**
- Xứ Tohono O'odham: **1-844-423-8759**
- Bộ Lạc Pascua Yaqui: Tucson **520-591-7206**; Guadalupe **480-736-4943**
- Bộ Lạc White Mountain Apache: **928-338-4811**
- Xứ Navajo: **928-551-0508**
- Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng cho Cựu Chiến Binh: **1-800-273-8255**, nhấn phím **1**
- Đường dây nhắn tin trợ giúp khủng hoảng quốc gia: Soạn tin HOME gửi đến **741741**, để xử lý bất cứ loại khủng hoảng nào <https://www.crisistextline.org/text-us/>
- Đường Dây Cứu Sinh Thanh Thiếu Niên: Gọi điện hoặc nhắn tin **602-248-TEEN (8336)**

Đường Dây Tâm Sự:

Các chuyên gia ở Đường Dây Tâm Sự là những người đồng cảnh ngộ và sẽ hỗ trợ cho những người gọi điện đến đường dây mà chỉ cần nói chuyện và/hoặc cần trợ giúp tìm kiếm các dịch vụ hỗ trợ trong cộng đồng. Đường Dây Tâm Sự là dịch vụ điện thoại miễn phí và bí mật được cung cấp bởi những người đồng cảnh ngộ mà bản thân họ đã từng đối phó với những vấn đề về sức khỏe hành vi. Nhân viên phụ trách Đường Dây Tâm Sự có thể đồng cảm với các tình huống sức khỏe hành vi vì nhiều người đã từng trải qua những chuyện tương tự.

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

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

Đội Ngũ Lưu Động Xử Lý Khủng Hoảng

Đội Ngũ Lưu Động Xử Lý Khủng Hoảng gồm các chuyên gia xử lý khủng hoảng. Họ sẽ đến gặp người đang trong cơn khủng hoảng để giúp đỡ những người này. Họ cung cấp sự hỗ trợ, tìm kiếm các nguồn lực trong cộng đồng và giúp lập kế hoạch cho các bước tiếp theo để giữ an toàn cho một người. Họ cũng có thể đề nghị sắp xếp việc vận chuyển đến một cơ sở như cơ sở xử lý khủng hoảng. Các nhóm xử lý khủng hoảng di động được điều động thông qua Đường Dây Hỗ Trợ Khủng Hoảng Toàn Tiểu Bang Arizona **1-844-534-4673**. Nhóm xử lý khủng hoảng di động đánh giá mức độ an toàn, cung cấp hỗ trợ và giúp quý vị giải quyết khủng hoảng.

Cơ sở xử lý khủng hoảng tại Quận Maricopa

Cơ Sở Xử Lý Khủng Hoảng là nơi an toàn mà người đang gặp khủng hoảng có thể chọn đến. Khi đến đó, quý vị có thể gặp bác sĩ lâm sàng và sẵn sàng về nhà sau một thời gian ngắn. Quý vị cũng có thể chọn ở lại tối đa 24 giờ cho đến khi các dịch vụ khác có thể được bắt đầu hoặc rủi ro trước mắt đã qua. Những cơ sở này có ghế tựa thay vì giường. Ghế tựa được dùng để nghỉ tạm thời trong khi quý vị và nhóm xử lý khủng hoảng của quý vị thống nhất các bước tiếp theo.

Trong thời gian khủng hoảng hoặc cấp cứu, quý vị có thể chọn bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được chăm sóc cấp cứu. Quý vị có thể dễ dàng đến các cơ sở cấp cứu sau đây:

Quan sát và ổn định trạng thái khủng hoảng:

Trung Tâm Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Khẩn Cấp (UPC) của Connections AZ

Người Trưởng Thành

1201 S. 7th Ave.
Phoenix, AZ 85007
602-416-7600

Trung Tâm Ứng Phó Phục Hồi của RI International (RRC)

Người Trưởng Thành

11.361 N. 99th Ave.
Peoria, AZ 85345
602-650-1212, nhấn phím 2

Trung Tâm Cấp Cứu Tâm Thần Cộng Đồng Community Bridges (CPEC)

Người Trưởng Thành

358 E. Javelina Ave.
Mesa, AZ 85210
1-877-931-9142

Điểm Hỗ Trợ tại West Valley (WVAP) của Community Bridges

Người Trưởng Thành

824 N. 99th Ave.
Avondale AZ 85323
1-877-931-9142

Cơ Sở Theo Dõi Sức Khỏe Tâm Thần 23 Giờ do Mind vận hành 24/7

Higley

Người Trưởng Thành và Thanh Niên/Trẻ Em

1138 S Higley Rd.
Mesa, AZ 85206
844-MIND247

Thomas

Thanh Niên/Trẻ Em

2728 N 24th St,
Phoenix, AZ 85008
844-MIND247

Metro

Người Trưởng Thành và Thanh Niên/Trẻ Em

10046 N Metro Pkwy W,
Phoenix, AZ 85051
844-MIND247

Camelback

Người Trưởng Thành và Thanh Niên/Trẻ Em

9675 W. Camelback Rd
Phoenix, AZ 85037
844-MIND247

Các trung tâm giải độc và xử lý khủng hoảng:

Trung Tâm Phục Hồi Sau Cai Nghiện tại Thành Phố Trung Tâm của Community Bridges (CCARC)

Người Trưởng Thành

2770 E. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85008
1-877-931-9142

Trung Tâm Phục Hồi Sau Cai Nghiện tại East Valley của Community Bridges (EVARC)

Người Trưởng Thành

560 S. Bellview Rd.
Mesa, AZ 85204
1-877-931-9142

Cơ Sở Xử Lý Khủng Hoảng tại Quận Pinal

Community Bridges Casa Grande

Người Trưởng Thành

675 E. Cottonwood Lane
Casa Grande, AZ 85122

Cơ Sở Xử Lý Khủng Hoảng tại Quận Pima
Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng Connections AZ (CRC)

Người Trưởng Thành và Thanh Niên/Trẻ Em
2802 E. District St.
Tucson, AZ 85714
520-301-2400

Dịch vụ chăm sóc tạm thế trong thời kỳ khủng hoảng dành cho người trưởng thành

Chương Trình Chăm Sóc Tạm Thế Trong Thời Kỳ Phục Hồi Sau Khủng Hoảng (RCRP) của RI International

11361 N. 99th Ave, Ste. 107
Peoria, AZ 85345
602 636 4380

Lập kế hoạch đảm bảo an toàn

Việc thảo luận và lập kế hoạch đảm bảo an toàn hoặc kế hoạch ứng phó nguy cơ khủng hoảng có thể sẽ hữu ích. Các kế hoạch này ở nơi dễ lấy để có thể phát hiện những dấu hiệu đầu tiên của khủng hoảng và biết những việc quý vị có thể làm để đảm bảo an toàn. Quý vị có thể xây dựng kế hoạch an toàn của riêng mình và chia sẻ kế hoạch đó với những người hỗ trợ. Quý vị cũng có thể lập kế hoạch cùng các nhà cung cấp và người hỗ trợ của mình để họ có thể hỗ trợ quý vị tốt hơn trong thời điểm khủng hoảng.

Văn Phòng Sự Vụ Cá Nhân và Gia Đình (OIFA) của Mercy Care luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị trong hành trình phục hồi riêng biệt của quý vị. Nhóm OIFA có kinh nghiệm sống để hỗ trợ quý vị và gia đình quý vị lựa chọn. Quý vị có thể liên hệ với OIFA theo địa chỉ:

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

Đăng ký Pyx Health và kết nối để tán gẫu hoặc nhận trợ giúp về nguồn lực hỗ trợ

Không ai phải tự mình vượt qua những khó khăn trong cuộc sống. Đó là lý do tại sao chúng tôi cấp cho quý vị quyền truy cập vào Pyx Health, nơi quý vị có thể nói chuyện với những người hữu ích qua điện thoại về Mercy Care và các nguồn lực sẵn có cho quý vị. Quý vị cũng có thể trò chuyện với người bạn robot tốt bụng, Pyxir, 24/7 khi quý vị cần một người bạn hỗ trợ. Đăng ký tại **www.hipyx.com** hoặc gọi số **1-855-499-4777** nếu quý vị có thắc mắc về chương trình.

Cách nhận dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất và thông tin về opioid

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của mình để bắt đầu nhận các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất. Để bắt đầu nỗ lực phục hồi, quý vị chỉ cần gọi điện thoại trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi để sắp xếp cuộc hẹn. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ trên khắp Arizona để giúp quý vị hồi phục. Nếu quý vị cần trợ giúp tìm kiếm dịch vụ, nhà cung cấp hoặc phương tiện vận chuyển, quý vị cũng có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Điểm Hỗ Trợ 24/7

Arizona có bốn cơ sở Điểm Hỗ Trợ 24/7 mở cửa 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần chuyên cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng opioid cho những người muốn được điều trị. Điều trị hỗ trợ bằng thuốc được cung cấp ở các cơ sở khác nhau trong cộng đồng. Chúng thường được gọi là Chương trình Điều trị Opioid (OTP) và Điều trị Opioid Tại Văn phòng (OBOT).

Trung Tâm Chăm Sóc Khỏe Mạnh, Phục Hồi và Y Tế CODAC (CODAC Health, Recovery and Wellness)

380 E. Ft. Lowell Road, Tucson, AZ 85705
520-202-1786

Trung Tâm Phục Hồi Sau Cai Nghiện tại East Valley (East Valley Addiction Recovery Center) của Community Bridges

560 S. Bellview, Mesa, AZ 85204
480-461-1711

Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng

2806 W. Cactus Road, Phoenix, AZ 85029
602-607-4700

Hệ Thống Điều Trị Chuyên Sâu (Intensive Treatment Systems), Phòng Khám Phía Tây

4136 N. 75th Ave #116 Phoenix, AZ 85033
623-247-1234

Nếu quý vị cần giúp đỡ tìm những dịch vụ này, vui lòng truy cập www.MercyCareAZ.org để tìm nhà cung cấp tại khu vực của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên đề nghị họ hỗ trợ tìm dịch vụ. AHCCCS cung cấp công cụ tra cứu để quý vị tìm dịch vụ điều trị tại địa chỉ opioidservicelocator.azahcccs.gov. Quý vị cũng có thể truy cập www.findtreatment.gov.

Các dịch vụ phù hợp về văn hóa

Những phần trong cuộc sống quan trọng nhất đối với quý vị, chẳng hạn như truyền thống của quý vị, là “văn hóa” của quý vị. Truyền thống, di sản, niềm tin tôn giáo, tâm linh và ngôn ngữ cũng tạo nên nền văn hóa của quý vị. Chúng tôi khuyến khích các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi hiểu văn hóa của mỗi người. Điều này sẽ giúp họ hiểu và giao tiếp tốt hơn với các hội viên của Mercy Care. Quý vị nên giúp nhà cung cấp hiểu văn hóa của quý vị và điều gì là quan trọng đối với quý vị và gia đình quý vị. Điều này sẽ giúp cả hai quý vị xác định kế hoạch điều trị tốt nhất cho quý vị hoặc hội viên gia đình quý vị. Điều này sẽ giúp đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ phù hợp với nhu cầu của mình.

Quý vị nên luôn sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới của Mercy Care. Quý vị có thể nhận các dịch vụ được bao trả và được đối xử công bằng bất kể:

- Bên thanh toán
- Khả năng thanh toán
- Khả năng nói tiếng Anh
- Chúng tộc
- Dân tộc
- Màu da
- Nguồn gốc quốc gia (bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế)
- Tôn giáo
- Tuổi tác

- Tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần
- Khuynh hướng tình dục
- Giới tính – bao gồm nhưng không giới hạn ở, phân biệt đối xử do tình trạng mang thai, định kiến giới tính và bản dạng giới

Quý vị có thể nhận các dịch vụ y tế chất lượng, hỗ trợ tín ngưỡng, bệnh trạng và hoàn cảnh của cá nhân bằng ngôn ngữ giúp quý vị dễ hiểu hơn. Mercy Care coi trọng và tôn trọng tất cả các nền văn hóa. Chúng tôi hiểu rằng niềm tin về nguyên nhân, cách phòng ngừa và điều trị bệnh có thể khác nhau giữa các nền văn hóa. Quý vị có quyền tìm hiểu về các lựa chọn chăm sóc và điều trị có sẵn dành cho quý vị và các phúc lợi và/hoặc hạn chế của mỗi lựa chọn. Quý vị có thể nhận được thông tin này theo cách giúp quý vị hiểu rõ hơn, phù hợp với tình trạng sức khỏe của quý vị và bằng ngôn ngữ quý vị nói. Quý vị có thể liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, thông dịch và định dạng khác

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

Quý vị cần yêu cầu nhà cung cấp hoặc Mercy Care cung cấp thông tin bằng ngôn ngữ và định dạng mà quý vị hiểu được. Quý vị có thể yêu cầu tài liệu bằng định dạng khác, bao gồm cả Sổ Tay Hội Viên và Danh Bạ Nhà Cung Cấp. Chúng tôi cung cấp miễn phí những tài liệu và định dạng này.

Quý vị có thể nhận tài liệu bằng nhiều ngôn ngữ, bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (ASL), nhận thiết bị hỗ trợ và bản in thông tin dành cho người khiếm thị. Quý vị có thể gọi điện đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) để yêu cầu nhân viên cung cấp miễn phí những tài liệu này cho quý vị. **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Bản in thông tin dành cho hội viên khiếm thị

Nếu quý vị là người khiếm thị và quý vị cần Sổ Tay Hội Viên này hay những tài liệu khác, chẳng hạn như các thông báo và biểu mẫu chấp thuận, ở dạng bản in khổ chữ lớn, chữ nổi Braille hoặc tệp âm thanh. Liên hệ với nhà cung cấp của quý vị hoặc bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Quý vị có thể nhận tài liệu ở định dạng thay thế miễn phí. Ngoài ra, quý vị cũng có thể truy cập trang web **www.MercyCareAZ.org** để xem sổ tay ở định dạng bản in khổ chữ lớn hoặc bằng các ngôn ngữ khác.

Dịch vụ thông dịch

Quý vị có thể nhận dịch vụ thông dịch miễn phí qua điện thoại, trực tiếp tại cơ sở hoặc qua video trong các buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị cũng có thể gọi cho thông dịch viên thông qua đường dây dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ trong suốt buổi thăm khám của quý vị. Nếu quý vị cần được hỗ trợ bằng ngôn ngữ của mình hoặc nếu quý vị bị khiếm thính, hãy gọi tới bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care từ thứ Hai đến thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Đối với các dịch vụ thông dịch, quý vị có thể gọi tới bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care. Quý vị phải gọi điện thoại trước lần thăm khám của mình ít nhất ba (3) ngày. Hãy sẵn sàng chia sẻ thông tin về ngày, giờ và vị trí của buổi hẹn của quý vị. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID của quý vị trong trường hợp chúng tôi cần thêm thông tin. Nếu quý vị cần đưa đón đến buổi hẹn, hãy yêu cầu người đại diện lên lịch cho quý vị. Các dịch vụ thông dịch được cung cấp miễn phí cho hội viên khi nhận dịch vụ được bao trả.

Mercy Care cung cấp miễn phí các dịch vụ thông dịch có chất lượng cho quý vị. Điều này nhằm đảm bảo quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng theo cách quý vị có thể hiểu được. Chúng tôi cũng cung cấp các dịch vụ này để quý vị trao đổi về các vấn đề liên quan đến quản lý việc sử dụng dịch vụ. Mercy Care không thể đảm bảo sẽ có người cụ thể đến để cung cấp các dịch vụ này. Điều này là do các thông dịch viên có lịch làm việc khác nhau. Để giúp quý vị và tất cả các hội viên được hỗ trợ thông dịch, Mercy Care không thể chấp nhận yêu cầu cung cấp người cụ thể làm thông dịch viên cho quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu thông dịch viên theo giới tính. Mercy Care không thể đảm bảo sẽ có người cụ thể làm thông dịch viên cho quý vị.

Đôi khi có khả năng quý vị không thể hợp tác với thông dịch viên đã đến. Điều này có thể là do người đó là thành viên gia đình quý vị hoặc là người quý vị biết. Nếu điều đó xảy ra, hãy yêu cầu nhà cung cấp của quý vị gọi điện đến đường dây hỗ trợ ngôn ngữ. Họ có thể giúp thông dịch qua điện thoại.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào hoặc cần trợ giúp, vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Hội Viên. Bộ phận Dịch Vụ Hội Viên sẵn sàng hỗ trợ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.**

Thông Báo về Không Phân Biệt Đối Xử

Mercy Care tuân thủ các luật dân quyền áp dụng của liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính. Mercy Care không loại trừ mọi người hoặc đối xử khác biệt với họ theo chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính.

Mercy Care:

- **Cung cấp thiết bị hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để họ giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, chẳng hạn như:**
 - o Các thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
 - o Văn bản thông tin bằng các định dạng khác (bản in chữ lớn, tệp âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác)
- **Cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh, chẳng hạn như:**
 - o Thông dịch viên có trình độ
 - o Thông tin viết bằng các ngôn ngữ khác

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

Nếu quý vị cho rằng Mercy Care đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, thì quý vị có thể nộp khiếu nại cho Điều Phối Viên Dân Quyền tại:

Địa Chỉ: Attn: Civil Rights Coordinator
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
Điện thoại: **1-888-234-7358 (TTY 711)**
Email: **MedicaidCRCoordinator@MercyCareAZ.org**

Quý vị có thể nộp khiếu nại qua đường bưu điện hoặc email. Nếu quý vị cần trợ giúp nộp khiếu nại, Điều Phối Viên Dân Quyền của chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền lên Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ bằng phương thức điện tử thông qua Cổng Thông Tin Tiếp Nhận Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>, hoặc qua đường bưu điện hoặc điện thoại theo địa chỉ:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Ave., SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Các mẫu đơn than phiền có sẵn tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Dịch Vụ Thông Dịch Đa Ngôn Ngữ

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

NAVAJO: Díí BAA AKÓNÍNÍZIN: Díí bee yáníttí'go, saad bee áká'ánída'awo'déé', t'áá jik'eh, éí ná hóló. Nínaaltsoos nít'ízi bee nééhozinígíí bine'déé' béésh bee hane'í biká'ígíí bee hodílnih doodago **1-800-385-4104 (TTY: 711)** hólne' dooleet.

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

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

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

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104 (TTY: 711)** 번으로 연락해 주십시오.

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le numéro indiqué au verso de votre carte d'identité ou le **1-800-385-4104 (ATS: 711)**.

GERMAN: ACHTUNG: Wenn Sie deutschen sprechen, können Sie unseren kostenlosen Sprachservice nutzen. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite Ihrer ID-Karte oder **1-800-385-4104** (TTY: **711**) an.

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

JAPANESE: 注意事項:日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または1-800-385-4104 (TTY: 711)までご連絡ください。

PERSIAN: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، به صورت رایگان می توانید به خدمات کمک زبانی دسترسی داشته باشید. با شماره درج شده در پشت کارت شناسایی یا با شماره **1-800-385-4104** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

SYRIAC: حەتە بە زبانی فارسی سەخت مە کەنێد، بە صورت رایگان می توانید 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.

SERBO-CROATIAN: OBAVEŠTENJE: Ako govorite srpski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Pozovite broj na poleđini vaše identifikacione kartice ili broj **1-800-385-4104** (TTY – telefon za osobe sa oštećenim govornom 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**)

Thông dịch ngôn ngữ ký hiệu và trợ giúp phụ trợ

Nếu quý vị bị Điếc hoặc lãng tai, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp hỗ trợ thêm hoặc đặt lịch cho thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nhà cung cấp của quý vị phải cung cấp các dịch vụ này miễn phí cho quý vị.

Công cụ hỗ trợ phụ trợ là những thứ như bản chép lại có sự hỗ trợ của máy tính, tài liệu bằng văn bản, thiết bị hoặc hệ thống hỗ trợ nghe cũng như phụ đề đóng và mở.

Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu là những chuyên gia lành nghề. Họ đã được chứng nhận có thể cung cấp dịch vụ thông dịch, thường bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ, cho người Điếc. Quý vị có thể lấy danh sách thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu và các luật liên quan đến thông dịch viên tại Arizona. Truy cập trang web của Ủy Ban Người Điếc và Người Khiếm Thính Arizona (Arizona Commission for the Deaf and the Hard of Hearing) tại **www.acdhh.org**. Hoặc gọi cho họ theo số **602-542-3323** (Gọi video); **602-364-0990** (TTY); **1-800-352-8161** (Gọi video/TTY) hoặc; **480-559-9441** (Gọi video).

Những nhà cung cấp đáp ứng các nhu cầu về văn hóa và ngôn ngữ của quý vị

Quý vị có thể tìm kiếm danh mục nhà cung cấp trực tuyến để tìm nhà cung cấp phù hợp với mình. Bao gồm cả việc tìm nhà cung cấp nói ngôn ngữ mà quý vị hiểu rõ nhất.

Quý vị có thể truy cập **www.MercyCareAZ.org** và nhấp vào Find a Provider (Tìm Nhà Cung Cấp) ở đầu trang. Quý vị có thể chọn ngôn ngữ mà quý vị mong muốn từ các lựa chọn trong “Ngôn Ngữ của Nhà Cung Cấp”.

Dịch vụ Hội viên cũng có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị. Nếu không có nhà cung cấp nói được ngôn ngữ mà quý vị đang tìm kiếm, bộ phận Dịch Vụ Hội Viên sẽ sắp xếp dịch vụ thông dịch miễn phí cho quý vị.

Hỗ trợ những người bị khuyết tật thể chất

Nếu quý vị cần tìm văn phòng nhà cung cấp hỗ trợ các hội viên bị khuyết tật thể chất, hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Họ có thể hỗ trợ quý vị tìm nhà cung cấp phù hợp cho quý vị.

Cách thức nhận hỗ trợ điều phối dịch vụ chăm sóc sức khỏe phức tạp hoặc quản lý dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị cần hỗ trợ điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp hoặc nếu quý vị cần được quản lý dịch vụ chăm sóc, quý vị có thể liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Dịch vụ Hội viên có thể giúp tìm nhà cung cấp phù hợp với quý vị. Họ cũng có thể giới thiệu quý vị đến bộ phận quản lý dịch vụ chăm sóc để được hỗ trợ thêm.

Nếu quý vị đi đến văn phòng của nhà cung cấp để sắp xếp lịch hẹn, hãy đưa cho họ thẻ ID Mercy Care của quý vị. Nếu họ nói với quý vị rằng họ không thuộc mạng lưới Mercy Care, vui lòng gọi tới bộ phận Dịch Vụ Hội Viên ngay theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Họ sẽ cho quý vị biết cần phải làm gì. Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Tuyên bố khẳng định về các kích lệ

Chúng tôi muốn quý vị cảm thấy an tâm rằng quý vị đang nhận được đúng dịch vụ và sự chăm sóc sức khỏe mình cần. Do đó, chúng tôi yêu cầu các nhà cung cấp của chúng tôi phải tuân thủ chính sách để đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp.

Chính sách của chúng tôi không thưởng cho nhà cung cấp hoặc những người khác để từ chối hay cắt giảm dịch vụ cần thiết về mặt y tế cho hội viên trong chương trình. Tuyên bố này được gọi là “tuyên bố khẳng định”. Chúng tôi không thưởng hay trả thêm tiền cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhân viên hoặc những người khác để họ:

- Từ chối chăm sóc cho quý vị
- Cắt giảm dịch vụ chăm sóc của quý vị
- Từ chối xét nghiệm hoặc điều trị dù việc xét nghiệm hoặc điều trị đó cần thiết về mặt y tế

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

Danh bạ nhà cung cấp

Danh bạ nhà cung cấp là danh sách bác sĩ của Mercy Care và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Đây là danh bạ nhà cung cấp có thể tra cứu trực tuyến trên trang web của chúng tôi tại **www.MercyCareAZ.org** bằng cách chọn “Find a Provider” (Tìm Nhà Cung Cấp).

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

- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP)
- Bác Sĩ Chuyên Khoa
- Bệnh Viện
- Nhà Thuốc
- Các trung tâm chăm sóc khẩn cấp
- Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và điều trị rối loạn do sử dụng dược chất

Quý vị có thể thu hẹp phạm vi tìm kiếm theo mã ZIP, thành phố hoặc quận. Thông tin nhà cung cấp bao gồm địa chỉ, số điện thoại, ngôn ngữ nói được và liệu nhà cung cấp có chấp nhận hội viên mới hay không. Danh bạ nhà cung cấp có thông tin xác định văn phòng của các nhà cung cấp tiếp nhận hội viên bị khuyết tật thể chất.

Danh bạ nhà cung cấp trực tuyến của Mercy Care là phiên bản mới nhất của danh bạ này. Danh bạ này được cập nhật hàng đêm. Quý vị có thể liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) để yêu cầu chúng tôi cung cấp bản cứng danh bạ nhà cung cấp miễn phí cho quý vị. Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Giới thiệu về Mercy Care

Mercy Care là chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý đã ký hợp đồng với Hệ Thống Bình Ổn Chi Phí Chăm Sóc Sức Khỏe của Arizona (AHCCCS), Phòng Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Phát Triển (DDD) của Sở An Ninh Kinh Tế Arizona (Arizona Department of Economic Security) và Phòng Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Toàn Diện Đảm Bảo An Toàn Cho Trẻ Em (DCS CHP). AHCCCS là cơ quan Medicaid của Arizona. Mercy Care phục vụ các hội viên AHCCCS Complete Care sống trong Khu vực dịch vụ địa lý trung tâm hoặc GSA. Khu vực dịch vụ này bao gồm các quận Maricopa, Pinal và Gila.



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



Mercy Care cũng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng hợp cho các hội viên bị bệnh tâm thần nghiêm trọng (SMI) sống ở Trung tâm GSA. Tuy nhiên, mã zip 85542, 85192 và 85550 là một phần của South GSA.

Mercy Care tuân thủ luật pháp Liên Bang và Tiểu Bang áp dụng theo hợp đồng với AHCCCS và DDD. Luật này bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tiêu Đề VI trong Đạo Luật Dân Quyền (Civil Rights Act) năm 1964 theo quy định thực thi tại 45 CFR phần 80.
- Đạo Luật Cấm Phân Biệt Đối Xử Do Tuổi Tác (Age Discrimination Act) năm 1975 theo quy định thực thi tại 45 CFR phần 91.
- Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng (Rehabilitation Act) năm 1973.
- Tiêu Đề IX của Tu Chánh Án Giáo Dục (Education Amendments) năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
- Tiêu Đề II và III trong Đạo Luật về Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act); và mục 1557 trong Đạo Luật Chăm Sóc Sức Khỏe Giá Cả Phải Chăng (Patient Protection and Affordable Care Act).

Là một chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý, chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên thông qua một nhóm chọn lọc gồm các bác sĩ và các nhà cung cấp khác, các bệnh viện và nhà thuốc. Đây được gọi là mạng lưới nhà cung cấp. Quý vị sẽ cần đến gặp các bác sĩ và các nhà cung cấp khác là thành viên trong mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi để không phải tự thanh toán cho các dịch vụ.

Giới thiệu về các nhà cung cấp của chúng tôi

Mạng lưới nhà cung cấp là một nhóm các nhà cung cấp có hợp đồng với Mercy Care. Họ có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc thể chất hoặc cả hai. Nhà cung cấp của quý vị giúp quý vị quản lý việc chăm sóc của quý vị. Họ sẽ làm việc với quý vị để đưa ra kế hoạch điều trị. Họ cũng có thể giới thiệu quý vị đến các dịch vụ khác để cải thiện sức khỏe và thể chất của quý vị.

Dịch vụ Hội viên của Mercy Care có thể giúp quý vị chọn nhà cung cấp trong mạng lưới nhà cung cấp. Nếu quý vị muốn chọn một nhà cung cấp vì nó thuận tiện, gần quý vị hoặc vì sở thích văn hóa của quý vị, chỉ cần cho chúng tôi biết khi quý vị gọi. Một số nhà cung cấp có thể sẽ không nhận hội viên mới. Quý vị có thể tìm hiểu xem các nhà cung cấp trong mạng lưới Mercy Care có chấp nhận hội viên mới hay không bằng cách gọi cho nhà cung cấp hoặc Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) là bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác sẽ điều phối hầu hết dịch vụ chăm sóc của quý vị. Một số PCP là bác sĩ gia đình, bác sĩ đa khoa, bác sĩ nội khoa, bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ sản khoa/bác sĩ phụ khoa (OB/GYN). Các PCP cũng có thể là phụ tá bác sĩ hoặc chuyên viên điều dưỡng. Quý vị sẽ gặp PCP của mình để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa. PCP sẽ đánh giá sức khỏe của quý vị trong khi thăm khám và quyết định xem quý vị có cần đến gặp bác sĩ chuyên khoa hoặc thực hiện xét nghiệm không. Quy Tắc Hành Nghề Lâm Sàng dành cho Nhà Cung Cấp hiện có tại **www.MercyCareAZ.org**.

Sức khỏe của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Mercy Care lựa chọn các bác sĩ và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của mình một cách rất kỹ lưỡng. Họ phải đáp ứng những yêu cầu nghiêm ngặt để chăm sóc cho các hội viên của chúng tôi. Chúng tôi thường xuyên kiểm tra sự chăm sóc mà họ cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về nhà cung cấp, hãy liên hệ với các tổ chức bên dưới:

TÊN CỦA TỔ CHỨC	SỐ ĐIỆN THOẠI	TRANG WEB
Hiệp Hội Y Tế Arizona (Arizona Medical Association)	602-347-6900	www.azmed.org
Hội Đồng Y Tế Arizona (Arizona Medical Board)	480-551-2700 hoặc 1-877-255-2212	www.azmd.gov
Hội Đồng Chuyên Khoa Y Tế Hoa Kỳ (American Board of Medical Specialties)	312-436-2600	www.abms.org
Hội Đồng Giám Định Nha Khoa Tiểu Bang Arizona (Arizona State Board of Dental Examiners)	602-242-1492	www.dentalboard.az.gov
Hội Đồng Giám Định Nắn Xương Arizona (Arizona Board of Osteopathic Examiners)	480-657-7703	www.azdo.gov
Hội Đồng Đo Thị Lực Tiểu Bang Arizona (Arizona State Board of Optometry)	602-542-8155	www.optometry.az.gov

Thẻ nhận dạng hội viên

Mercy Care sẽ gửi cho quý vị thẻ nhận dạng (ID) hội viên khi quý vị trở thành hội viên. Hãy chắc chắn mang theo thẻ ID của quý vị và xuất trình thẻ mỗi khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không có thẻ ID hoặc nếu quý vị làm mất thẻ, hãy gọi tới bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care. Thẻ ID Mercy Care của quý vị cũng có trên cổng thông tin hội viên và ứng dụng di động của Mercy Care. Chỉ cần đăng nhập vào cổng thông tin hoặc ứng dụng và nhấp vào “My ID Card” (Thẻ ID của Tôi). Quý vị có thể đăng nhập vào cổng thông tin bằng cách truy cập **www.MercyCareAZ.org**. Quý vị có thể tải về ứng dụng Mercy Care trên cửa hàng ứng dụng Apple hoặc Android.

Giới thiệu về thẻ ID của quý vị

- Thẻ ID của quý vị sẽ có tên của quý vị, số ID AHCCCS và tên của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị – Mercy Care.
- Nếu quý vị có bằng lái xe của tiểu bang Arizona hoặc thẻ ID do tiểu bang cấp, AHCCCS sẽ lấy ảnh của quý vị từ Ban Phụ Trách Phương Tiện Cơ Giới (MVD) thuộc Sở Giao Thông Vận Tải Arizona (Arizona Department of Transportation). Khi các nhà cung cấp kéo màn hình xác minh tính đủ điều kiện tham gia AHCCCS, họ sẽ nhìn thấy ảnh của quý vị (nếu có) cùng các thông tin chi tiết về bảo hiểm của quý vị.
- Bảo vệ thẻ ID của quý vị! Không đưa thẻ cho bất cứ ai ngoại trừ những người cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị cho thuê, bán hoặc đưa thẻ ID của quý vị cho bất cứ ai khác, quý vị có thể mất các phúc lợi AHCCCS của quý vị và chúng tôi có thể áp dụng hành động pháp lý đối với quý vị.
- Nếu quý vị chưa nhận được thẻ ID của mình, hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Hoặc quý vị có thể yêu cầu thay thế thẻ ID Mercy Care thông qua cổng thông tin hội viên hoặc ứng dụng di động của Mercy Care. Chỉ cần đăng nhập vào cổng thông tin hoặc ứng dụng và nhấp vào “My ID Card” (Thẻ ID của Tôi). Quý vị có thể đăng nhập vào cổng thông tin bằng cách truy cập **www.MercyCareAZ.org**. Quý vị có thể tải về ứng dụng Mercy Care trên cửa hàng ứng dụng Apple hoặc Android.

Lời Nhắc: Thẻ ID hội viên của quý vị

- Nếu quý vị mất thẻ ID, hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**
- Hãy chắc chắn mang theo thẻ ID của quý vị và xuất trình thẻ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mỗi khi quý vị nhận dịch vụ.
- Giữ thẻ ID của quý vị ngay cả khi quý vị mất tư cách đủ điều kiện.

Trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên

Là một hội viên, quý vị, gia đình hoặc (những) người bảo hộ của quý vị có các trách nhiệm sau đây:

Tôn trọng

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

Chia sẻ thông tin

- Xuất trình thẻ ID hội viên của quý vị hoặc thông tin xác định danh tính quý vị là hội viên của Mercy Care cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trước khi nhận các dịch vụ. Nếu quý vị có bảo hiểm khác ngoài Mercy Care, hãy xuất trình cho bác sĩ hoặc dược sĩ của quý vị thẻ ID bảo hiểm khác của quý vị.
- Nếu quý vị không hiểu về tình trạng sức khỏe hay kế hoạch điều trị của mình, hãy yêu cầu PCP của quý vị giải thích.
- Cho PCP biết tên của các chương trình bảo hiểm khác mà quý vị có thể có. Nộp đơn xin nhận phúc lợi mà quý vị có thể hội đủ điều kiện nhận thông qua chương trình bảo hiểm khác của quý vị.
- Cung cấp cho bác sĩ của quý vị và người quản lý hồ sơ của quý vị nếu có tất cả thông tin thực tế về các vấn đề sức khỏe của quý vị. Điều này bao gồm các bệnh trước đây, thời gian nằm viện, tất cả các loại thuốc, mũi tiêm và các mối quan ngại về sức khỏe khác. Hãy để bác sĩ và/hoặc người quản lý trường hợp của quý vị biết về bất kỳ thay đổi nào đối với bệnh trạng của quý vị.
- Thông báo cho Mercy Care bất cứ lúc nào quý vị cảm thấy một nhà cung cấp hoặc một hội viên khác đang không sử dụng đúng những phúc lợi trong chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.
- Báo cáo những thay đổi có thể ảnh hưởng đến tình trạng đủ điều kiện của quý vị cho người phỏng vấn tại văn phòng nơi quý vị nộp đơn đăng ký cho AHCCCS. Điều này có thể bao gồm địa chỉ, số điện thoại, tài sản và các vấn đề khác.

Làm theo hướng dẫn

- Biết tên PCP và bác sĩ được chỉ định của quý vị.



- Hội viên hoặc người giám hộ DD, biết tên của người quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị nếu có.
- Hội viên hoặc người giám hộ CRS, biết tên của người quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị nếu có.
- Thực hiện theo các hướng dẫn điều trị mà quý vị và PCP của quý vị đã thống nhất, bao gồm các hướng dẫn của y tá và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác.
- Hãy mang theo hồ sơ tiền chứng của con quý vị đến tất cả các lần thăm khám với PCP của con quý vị.

Hẹn Gặp Nhà Cung Cấp

- Lên lịch hẹn gặp trong giờ hành chính thay vì sử dụng dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu.
- Giữ đúng lịch hẹn gặp. Đến buổi hẹn gặp đúng giờ. Gọi trước cho văn phòng PCP của quý vị khi quý vị không thể giữ lịch hẹn gặp.

Hội viên có chỉ định SMI

- Tham gia vào quá trình hồi phục
- Biết tên bác sĩ và/hoặc người quản lý hồ sơ của quý vị
- Tham gia lập Kế Hoạch Dịch Vụ của quý vị

Báo cáo thay đổi về quy mô hoặc địa chỉ gia đình

Thay đổi về quy mô gia đình

Quý vị phải báo cáo tất cả các thay đổi trong gia đình của mình, chẳng hạn như các trường hợp sinh tử, cho cơ quan xác định tính đủ điều kiện của quý vị. Trẻ sơ sinh chỉ được đưa vào bảo hiểm của quý vị nếu quý vị thông báo cho cơ quan này biết. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho bộ phận Xác Minh Tính Đủ Điều Kiện của AHCCCS theo số **602-417-7000** hoặc **1-800-331-5090**.

Thay đổi địa chỉ/di chuyển ra khỏi khu vực dịch vụ

Nếu Mercy Care không có địa chỉ chính xác của quý vị, quý vị có thể không nhận được những thông tin quan trọng mà chúng tôi gửi. Nếu quý vị chuyển đến địa chỉ mới trong Arizona, quý vị phải báo cáo địa chỉ mới lên văn phòng đã trợ giúp quý vị về tính đủ điều kiện tham gia AHCCCS. Quý vị có thể cập nhật địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ email của mình tại **www.healtharizonaplus.gov**.

Nếu quý vị chuyển ra khỏi Arizona, quý vị cần đóng hồ sơ về tính đủ điều kiện của mình tại Arizona. Hãy gọi cho văn phòng phụ trách về tính đủ điều kiện của quý vị ngay khi có thể và cho họ biết khi nào quý vị chuyển tới một quận hay tiểu bang khác. Dưới đây là người cần liên lạc:

- Nếu quý vị đủ điều kiện thông qua văn phòng KidsCare của AHCCCS, hãy gọi **602-417-5437** hoặc **1-877-764-5437**.
- Nếu quý vị đủ điều kiện thông qua Sở An Ninh Kinh Tế (DES), vui lòng gọi **1-855-777-8590**.
- Nếu quý vị đủ điều kiện thông qua Cơ Quan Quản Lý An Sinh Xã Hội (Social Security Administration), vui lòng gọi số **1-800-772-1213**.



- Nếu quý vị là hội viên được đăng ký với Phòng Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Phát Triển (DDD), vui lòng gọi Điều Phối Viên Hỗ Trợ của DDD để báo cáo địa chỉ mới của quý vị. Họ sẽ giúp quý vị xử lý bất kỳ thay đổi nào quý vị cần thực hiện. Quý vị cũng có thể gọi đến Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng DDD theo số **1-844-770-9500, nhấn phím 1**.

- **Nếu quý vị chuyển nhà, các dịch vụ của AHCCCS có thể bị ảnh hưởng. Vui lòng đọc thông tin này để biết quy định áp dụng cho các trường hợp chuyển khỏi khu vực dịch vụ và các dịch vụ của AHCCCS.** Mercy Care phục vụ các hội viên của AHCCCS Complete Care tại quận Maricopa, Gila và Pinal. Nếu quý vị chuyển ra khỏi khu vực dịch vụ của Mercy Care, quý vị sẽ không còn có thể chọn Mercy Care cho các phúc lợi AHCCCS của quý vị.



- Nếu quý vị là hội viên DD, quý vị có thể tiếp tục nhận được các phúc lợi AHCCCS của mình thông qua Mercy Care. Mercy Care phục vụ hội viên DD tại tất cả 15 quận.

- Nếu quý vị chuyển ra khỏi Arizona, quý vị sẽ không còn được hưởng các phúc lợi AHCCCS.
- Nếu quý vị chuyển đến một tiểu bang khác trong Hoa Kỳ, quý vị có thể đăng ký chương trình phúc lợi y tế của tiểu bang (Medicaid) đó. Xin lưu ý rằng các tiểu bang khác nhau có các yêu cầu khác nhau về tính đủ điều kiện trong chương trình Medicaid của họ.
- Nếu quý vị chuyển ra khỏi Hoa Kỳ, quý vị không còn đủ điều kiện được nhận các phúc lợi AHCCCS hoặc bất kỳ phúc lợi Medicaid nào khác từ Hoa Kỳ.

Nếu di chuyển, quý vị nên thông báo ngay cho nhà cung cấp của mình và Mercy Care. Quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Điều này sẽ giúp đảm bảo quý vị tiếp tục nhận được các dịch vụ và/hoặc thuốc của mình.

Quý vị có thể cần thay đổi sang nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc T/RBHA mới. Nếu điều đó xảy ra, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ yêu cầu quý vị ký tên vào một bản tiết lộ thông tin để nhà cung cấp và/hoặc T/RBHA mới này có thể chuyển giao dịch vụ của quý vị. Sau khi quý vị cho phép bằng văn bản, nhà cung cấp của quý vị và Mercy Care có thể cung cấp hồ sơ của quý vị cho nhà cung cấp mới. Mercy Care hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể giúp quý vị giới thiệu đến nhà cung cấp mới và/hoặc T/RBHA. Quý vị gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Nếu quý vị sắp chuyển ra khỏi tiểu bang hoặc ra khỏi đất nước, T/RBHA có thể kết nối quý vị với các dịch vụ ở địa điểm mới của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị chuyển ra khỏi tiểu bang hoặc ra khỏi đất nước, quý vị sẽ không đủ điều kiện nhận các dịch vụ AHCCCS.

Nếu quý vị mất tư cách đủ điều kiện tham gia AHCCCS, chúng tôi muốn quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc. Ở cuối cuốn sổ tay này, chúng tôi cung cấp danh sách các phòng khám cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế chi phí thấp hoặc miễn phí. Quý vị có thể gọi đến các phòng khám để tìm hiểu về dịch vụ và chi phí.

Khoản bao trả ngoài khu vực

KHÔNG có dịch vụ nào được bao trả bên ngoài Hoa Kỳ.

Nếu quý vị bị ốm ở Quận không thuộc khu vực dịch vụ của Mercy Care hoặc một tiểu bang khác, Mercy Care sẽ chỉ thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu. Để biết danh sách các dịch vụ này, vui lòng tham khảo mục “Dịch Vụ Được Bao Trả”. Nếu quý vị gặp phải tình trạng cấp cứu trong khi ở ngoài khu vực dịch vụ, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất.

Hãy trình thẻ ID hội viên của quý vị cho bệnh viện và cho họ biết quý vị là hội viên của Mercy Care. Yêu cầu bệnh viện gửi hóa đơn đến Mercy Care để được thanh toán. Không tự mình thanh toán hóa đơn.

Dịch vụ chăm sóc theo dõi/định kỳ không liên quan đến trường hợp cấp cứu không được bao trả khi quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ. Dịch vụ này bao gồm thuốc theo toa. Quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe chỉ sẵn có ở ngoài khu vực quý vị sinh sống. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi có thể thanh toán cho các chi phí ăn ở và đi lại. Mercy Care sẽ chỉ thanh toán cho các dịch vụ này nếu các dịch vụ này được Mercy Care chấp thuận trước. Vui lòng gọi ban Dịch Vụ Hội Viên trước chuyến đi của quý vị để chúng tôi có thể giúp quý vị sắp xếp.

Thay đổi về chương trình bảo hiểm sức khỏe

Mỗi năm một lần, vào ngày quý vị đăng ký lần đầu tiên với AHCCCS, quý vị sẽ có cơ hội thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình. Đây được gọi là Lựa Chọn Đăng Ký Thường Niên. AHCCCS sẽ gửi cho quý vị thông báo và thông tin về mỗi chương trình bảo hiểm sức khỏe hai (2) tháng trước ngày quý vị có thể thay đổi. Nếu quý vị cho rằng quý vị có thể muốn thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Hội Viên trước. Chúng tôi có thể giúp quý vị giải quyết bất kỳ mối quan ngại nào quý vị có thể có về Mercy Care.

Nếu quý vị cần thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, vui lòng gọi cho AHCCCS theo số **602-417-7000** hoặc **1-800-334-5283**. Dưới đây là một số lý do giải thích tại sao quý vị có thể cần phải thay đổi.

1. Quý vị không được lựa chọn chương trình bảo hiểm sức khỏe.
2. Quý vị không được thông báo về Lựa Chọn Ghi Danh Thường Niên của mình.
3. Quý vị đã nhận được thư thông báo Lựa Chọn Ghi Danh Thường Niên nhưng không thể thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe do những sự cố ngoài tầm kiểm soát của quý vị.
4. Các thành viên khác trong gia đình quý vị tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe khác (trừ khi quý vị được quyền lựa chọn trong quy trình Lựa Chọn Ghi Danh Thường Niên và không chọn thay đổi).
5. Quý vị là hội viên của nhóm đặc biệt và cần tham gia cùng chương trình bảo hiểm sức khỏe với nhóm đặc biệt.
6. Quý vị đã trở lại tham gia AHCCCS trong 90 ngày và không tiếp tục tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe mà quý vị đã tham gia trước đó nữa.
7. Quý vị cần phải tiếp tục thăm khám với bác sĩ không thuộc mạng lưới Mercy Care vì quý vị đang mang thai. Nếu quý vị cần thay đổi bác sĩ, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care.
8. Quý vị cần phải tiếp tục thăm khám với bác sĩ hiện tại để đảm bảo được chăm sóc liên tục và họ không tham gia mạng lưới Mercy Care. Nếu quý vị cần thay đổi bác sĩ, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care.



Các hội viên DD hiện tại có thể thay đổi Chương trình Bảo hiểm Y tế DDD trong tháng sinh của họ. Nếu hội viên DD muốn thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của DDD, vui lòng liên hệ với Điều Phối Viên của Phòng Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Phát Triển hoặc bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của DDD theo số **1-844-770-9500**, số máy lẻ 7.

Yêu cầu gia đình và bạn bè tham gia chăm sóc cho quý vị

Sự tham gia của bạn bè và gia đình theo lựa chọn của quý vị đóng vai trò quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ thường có thông tin quan trọng để chia sẻ với các chuyên gia chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể cho phép một thành viên trong gia đình hoặc người đại diện được ủy quyền tham gia vào quá trình lập kế hoạch điều trị của quý vị và đại diện cho quý vị trong việc đưa ra các quyết định như thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Trong hầu hết trường hợp, các nhà cung cấp cần sự cho phép của quý vị để chia sẻ thông tin về sức khỏe của quý vị. Sau đây là một số dữ kiện quan trọng về quyền riêng tư trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe:

Luật về quyền riêng tư của liên bang yêu cầu người nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất hoặc tâm thần ký tên vào biểu mẫu Tiết Lộ Thông Tin (ROI) nếu họ muốn người đại diện được ủy quyền tham khảo ý kiến và nhận thông tin từ nhóm điều trị của mình. Đây là Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA). Mỗi nhà cung cấp cần có mẫu ROI đã ký tên để chia sẻ thông tin y tế.

Mercy Care cũng có mẫu để quý vị có thể ký tên cho phép chúng tôi trao đổi với bạn bè hoặc gia đình của quý vị. Quý vị có thể nhận thêm thông tin bằng cách gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).



Chương trình chuyển tiếp ALTCS

Chương trình này chỉ dành cho những hội viên có tình trạng sức khỏe cải thiện tới mức họ không cần dịch vụ chăm sóc của tổ chức nhưng vẫn cần các hỗ trợ và dịch vụ chăm sóc dài hạn. Chương trình này không dành cho các hội viên mới. Các hội viên trong chương trình chuyển tiếp ALTCS có thể nhận các dịch vụ tại nhà của họ hoặc tại cơ sở chăm sóc trung gian hoặc cơ sở điều dưỡng. Họ cũng có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi và có người quản lý trường hợp.

Các hội viên trong chương trình chuyển tiếp ALTCS có thể không tiếp tục sống trong nhà điều dưỡng chuyên môn lâu hơn 90 ngày liên tiếp.

Các nhân viên xét duyệt tính đủ điều kiện của ALTCS sắp xếp cho các hội viên vào và ra khỏi chương trình chuyển tiếp ALTCS sau khi đánh giá tình trạng y tế và chức năng hiện tại của hội viên.

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

Quá trình chuyển tiếp của hội viên giúp đảm bảo các hội viên không bị trì hoãn dịch vụ khi họ thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc nhà cung cấp. Thay đổi này có thể là do:

- Lựa chọn đăng ký thường niên.
- Đăng ký mở.
- Các thay đổi của chương trình bảo hiểm sức khỏe được phép theo hợp đồng bảo hiểm, bao gồm chương trình dành cho người có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Các chương trình như vậy có thể là CRS hoặc chẩn đoán SMI.
- Các thay đổi đối với các chương trình Trả Phí Theo Dịch Vụ. Các chương trình như vậy bao gồm chương trình dành cho Bộ Lạc của ALTCS, chương trình của Cơ Quan Y Tế Hành Vi Khu Vực dành cho Bộ Lạc (TRBHA) và Chương Trình Y Tế dành cho Bộ Lạc (THP) của DDD, Chương Trình Y Tế dành cho Người Mỹ Bản Địa (AIHP).
- Các thay đổi về tính đủ điều kiện.
- Hủy bỏ chứng nhận SMI.
- Hợp đồng bảo hiểm này cũng được tuân thủ khi chuyển tiếp hội viên đang trong quá trình chăm sóc sang nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nếu nhà cung cấp rời khỏi mạng lưới của Mercy Care.

Nếu quý vị chuyển sang chương trình bảo hiểm sức khỏe khác, Mercy Care sẽ cho quý vị biết tên của chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, cách liên lạc với họ và số điện thoại liên hệ trong trường hợp khẩn cấp của họ. Mercy Care sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ và cách nhận các dịch vụ đó. Chúng tôi cũng sẽ cho chương trình bảo hiểm sức khỏe mới biết về các nhu cầu đặc biệt của quý vị.

Để đảm bảo các hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc liên tục và chất lượng khi đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác, chương trình Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc nhà cung cấp khác, Mercy Care:

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

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

- Chỉ định cho mỗi hội viên mới một PCP.
- Gửi thông tin về Mercy Care qua đường bưu điện cho mỗi hội viên mới.
- Có thể kết nối toàn thể nhân viên Mercy Care, nhà cung cấp y tế và các chương trình bảo hiểm sức khỏe khác khi cần để đảm bảo các dịch vụ được tiếp tục mà không bị gián đoạn.
- Điều phối dịch vụ chăm sóc cho các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.
- Gia hạn sự cho phép trước đã được chấp thuận trước trong tối thiểu 30 ngày kể từ ngày chuyển tiếp.
- Cung cấp tối thiểu 90 ngày để chuyển tiếp trẻ em và người lớn có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt từ PCP ngoài mạng lưới sang PCP trong mạng lưới.
- Cho phép các hội viên đang được điều trị tích cực với một nhà cung cấp hoặc cơ sở ngoài mạng lưới tiếp tục cho đến khi hoàn thành thời gian điều trị theo chỉ định của họ (bao gồm nhưng không giới hạn ở hóa trị, mang thai, chế độ dùng thuốc hoặc thủ thuật đã lên lịch).
- Theo dõi tính liên tục và chất lượng chăm sóc.
- Duy trì tính bảo mật của thông tin trong các tài liệu được truy cập và chia sẻ trong quá trình chuyển đổi của hội viên.

Thông tin về các dịch vụ

Các loại dịch vụ chăm sóc

Có ba loại dịch vụ chăm sóc khác nhau mà quý vị có thể nhận: Định Kỳ, Khẩn Cấp và Cấp Cứu.

Bảng thông tin dưới đây đưa ra những ví dụ cho mỗi loại dịch vụ chăm sóc và cho quý vị biết cần phải làm gì. Luôn kiểm tra với bác sĩ của quý vị nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc của mình.

Loại dịch vụ chăm sóc	Những điều cần làm
<p>Định kỳ – Đây là dịch vụ chăm sóc thường xuyên để giữ cho quý vị luôn khỏe mạnh.</p> <p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Khám tổng quát (còn được gọi là thăm khám sức khỏe).• Các tình trạng sức khỏe mà quý vị đã mắc trong thời gian dài như hen suyễn, COPD hoặc bệnh tiểu đường.• Khám hàng năm.• Chủng ngừa.	<p>Hãy gọi cho bác sĩ của quý vị để đặt lịch hẹn cho dịch vụ chăm sóc định kỳ. Quý vị có thể mong đợi được thăm khám bởi:</p> <ul style="list-style-type: none">• PCP của quý vị trong vòng 21 ngày.• Bác sĩ chuyên khoa hoặc nha sĩ trong vòng 45 ngày.

Loại dịch vụ chăm sóc	Những điều cần làm
<p>Thăm khám khẩn cấp/đau ốm – Đây là khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc trong hôm nay, hoặc trong vài ngày tới, nhưng không có nguy cơ tổn thương kéo dài hoặc tử vong.</p> <p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đau họng hoặc đau tai nặng. • Cúm. • Đau nửa đầu. • Đau lưng. • Mua thêm hoặc yêu cầu thuốc. • Bong gân. 	<p>Hãy gọi cho bác sĩ của quý vị trước khi đi đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp.</p> <p>Để tìm trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần nhất, quý vị có thể tìm trên trang web của Mercy Care tại www.MercyCareAZ.org. Chọn “Find a provider/Pharmacy” (Tìm nhà cung cấp/Nhà thuốc).</p> <p>Quý vị có thể mong đợi được thăm khám bởi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PCP của quý vị trong vòng hai (2) ngày • Bác sĩ chuyên khoa hoặc nha sĩ trong vòng ba (3) ngày <p>Nếu có cuộc gọi muộn vào ban đêm hoặc vào cuối tuần, bác sĩ của quý vị cũng có dịch vụ trả lời điện thoại tự động mà sẽ gửi tin nhắn đến bác sĩ của quý vị. Bác sĩ của quý vị sẽ gọi lại cho quý vị và cho quý vị biết điều cần làm. Quý vị KHÔNG nên đi đến phòng cấp cứu để được chăm sóc khẩn cấp/đau ốm.</p>
<p>Cấp cứu – Đây là khi quý vị có bệnh trạng nghiêm trọng và có nguy cơ bị tổn thương kéo dài hoặc tử vong. Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ngộ độc. • Vết cắt sâu. • Quá liều. • Gãy xương • Tai nạn xe hơi. • Bỏng nghiêm trọng. • Vết cắt có thể cần khâu. • Khó thở. • Đau ngực (đau tim) đột ngột. • Chứng co giật (động kinh) • Xuất huyết rất nặng, đặc biệt nếu quý vị đang mang thai • Các dấu hiệu của đột quỵ (tê/yếu ở mặt, cánh tay hoặc chân, hoặc vấn đề về thị lực ở một mắt hoặc cả hai mắt). • Có ý nghĩ tự sát hoặc giết người. <p>Trong trường hợp cấp cứu, phòng cấp cứu đủ tiêu chuẩn sẽ cung cấp các dịch vụ đánh giá bệnh trạng của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được điều trị y tế giúp bệnh trạng của quý vị ổn định. Điều này có thể bao gồm nhập viện.</p>	<p>Gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Quý vị không cần phải gọi trước cho bác sĩ của quý vị hoặc Mercy Care.</p> <p>Quý vị không cần có sự cho phép trước để gọi 911 hoặc nhận các dịch vụ cấp cứu.</p> <p>Nếu có thể, quý vị hãy trình thẻ ID Mercy Care của mình và yêu cầu họ gọi cho bác sĩ của quý vị.</p>

Loại dịch vụ chăm sóc	Những điều cần làm
<p>Thế nào là không phải trường hợp cấp cứu?</p> <p>Một số bệnh trạng thường KHÔNG phải là trường hợp cấp cứu bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cúm, cảm lạnh, đau họng, đau tai. • Nhiễm trùng đường tiết niệu. • Mua thêm hoặc yêu cầu thuốc theo toa. • Các tình trạng sức khỏe mà quý vị đã mắc trong thời gian dài. • Đau lưng. • Đau nửa đầu. 	

Các dịch vụ vận chuyển (đưa đón)

Nếu cần thiết, Mercy Care có thể giúp đưa đón quý vị đến các buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe được AHCCCS bao trả. **Trước khi** quý vị gọi cho Mercy Care để được giúp đỡ, hãy xem liệu thành viên trong gia đình, bạn bè hay hàng xóm có thể đưa đón quý vị hay không. Nếu không, hãy gọi ngay cho chúng tôi sau khi quý vị hẹn gặp để chúng tôi có thể sắp xếp đưa đón quý vị. Nếu quý vị có thể đi xe buýt, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị vé xe buýt hoặc giấy thông hành miễn phí cho quý vị.

Nếu quý vị cần đi nhờ xe, hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên trước ít nhất ba (3) ngày. **Nếu quý vị gọi trong cùng ngày, chúng tôi không thể sắp xếp để đưa đón quý vị kịp thời, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Quý vị có thể phải lên lại lịch hẹn gặp của quý vị.**

Nếu quý vị có nhiều lịch hẹn gặp, hoặc nếu quý vị thường xuyên hẹn gặp để được thăm khám chẳng hạn như thăm tách, vui lòng gọi tới Dịch Vụ Hội Viên để họ sắp xếp cho tất cả các lần đưa đón quý vị.

Sau cuộc hẹn của quý vị, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển của quý vị để họ sắp xếp đưa quý vị về nhà.

Nếu cuộc hẹn của quý vị bị hủy hoặc thay đổi sang ngày hoặc giờ khác, hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên. Quý vị nên hủy chuyến đi của mình hoặc đổi sang thời gian hẹn mới.

Lời khuyên để nhận dịch vụ đưa đón

Những điều cần làm	Những điều không nên làm
<ul style="list-style-type: none"> • GỌI tới bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care ngay khi quý vị đặt lịch hẹn của mình. • HÃY gọi tới Mercy Care ít nhất ba (3) giờ trước buổi hẹn gặp mà quý vị lên lịch trong cùng ngày cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. • HÃY cho chúng tôi biết nếu quý vị có nhu cầu đặc biệt, như xe lăn hoặc bình oxy. • ĐẢM BẢO toa thuốc của quý vị đã sẵn sàng để nhận trước khi gọi chuyển xe. 	<ul style="list-style-type: none"> • KHÔNG lên lịch đưa đón nếu quý vị không ở tại nơi đón. • KHÔNG đến trễ thời gian đón. • KHÔNG quên gọi tới Mercy Care để hủy chuyến đi của quý vị nếu quý vị tìm được phương tiện khác hoặc thay đổi lịch hẹn của mình. • KHÔNG đợi tới ngày hẹn để yêu cầu dịch vụ đưa đón.

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế, hãy quay số 911. Chỉ sử dụng dịch vụ vận chuyển cấp cứu cho các dịch vụ cấp cứu.

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi, hãy gọi đến Đường dây Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi Arizona theo số **1-844-534-4673** hoặc **1-844-534-HOPE** (TTY 711). Họ luôn sẵn sàng hỗ trợ 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

Nếu quý vị cần đưa đón đến buổi hẹn, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711).



Hội viên thuộc Tiêu Đề 19 có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Xin lưu ý, các hội viên Không Thuộc Tiêu Đề 19 chỉ đủ điều kiện được đưa đón đến các cuộc hẹn khám sức khỏe hành vi.

Vận chuyển đến các cuộc hẹn (đưa đón) về sức khỏe hành vi dành cho các hội viên có chỉ định SMI

Quý vị có thể được đưa đến và đưa về từ các dịch vụ không cấp cứu đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được bao trả, chẳng hạn như các cuộc hẹn đến lấy thuốc. Quý vị có thể liên hệ với người quản lý hồ sơ hoặc nhà chăm sóc sức khỏe hành vi của mình để hỏi xem quý vị có thể được đưa đến các dịch vụ sức khỏe hành vi hay không. Việc vận chuyển đến các dịch vụ sức khỏe hành vi phải được nhà y tế của hội viên sắp xếp.

Quý vị được cung cấp miễn phí điện thoại thông minh

Quý vị có thể nhận được dịch vụ di động cộng với điện thoại thông minh miễn phí thông qua Chương trình Kết nối Giá cả phải chăng hoặc chương trình Lifeline của chính phủ. Để đăng ký, hãy truy cập <https://mercyar.es/lifeline>. Nếu quý vị không thể truy cập Internet hoặc nếu quý vị cần chúng tôi hỗ trợ điền biểu mẫu, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên để được trợ giúp. Quý vị có thể gọi cho bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc số điện thoại miễn cước **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Quý vị sẽ phải đưa ra bằng chứng về tính đủ điều kiện để đăng ký vào chương trình Assurance Wireless qua điện thoại.

Dịch vụ Assurance Wireless bao gồm:

- Dữ liệu mỗi tháng
- Tin nhắn văn bản không giới hạn
- Số phút cuộc gọi thoại mỗi tháng
- Điện thoại thông minh Android

Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) hoặc truy cập www.MercyCareAZ.org. Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Pyx Health

Không ai phải tự mình vượt qua những khó khăn trong cuộc sống. Đó là lý do tại sao các hội viên của Mercy Care có quyền truy cập vào ứng dụng Pyx Health. Quý vị có thể trò chuyện qua điện thoại với những người có thể trợ giúp quý vị về Mercy Care và các nguồn lực hỗ trợ được cung cấp cho quý vị. Quý vị cũng có thể trò chuyện với người bạn robot tốt bụng, Pyxir, trong ứng dụng 24/7 khi quý vị cần một người bạn hỗ trợ. Tải ứng dụng tại www.hipyx.com.

Các dịch vụ được bao trả

Tất cả hội viên	Các dịch vụ được bao trả bổ sung dành cho trẻ em (dưới 21 tuổi)
<ol style="list-style-type: none">1. Chăm sóc tại bệnh viện.2. Thăm khám tại văn phòng bác sĩ, bao gồm thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.	<ol style="list-style-type: none">1. Các lần thăm khám Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Định kỳ Sớm (EPSDT) (giống như thăm khám sức khỏe).

Tất cả hội viên	Các dịch vụ được bao trả bổ sung dành cho trẻ em (dưới 21 tuổi)
<ol style="list-style-type: none"> 3. Đánh giá và khám sàng lọc nguy cơ về sức khỏe cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên. 4. Xét nghiệm, chụp X-quang, chụp chiếu y tế. 5. Thiết bị và vật tư y tế lâu bền bao gồm cả thiết bị giao tiếp tăng cường (AAC). 6. Các loại thuốc trong danh sách các loại thuốc được Mercy Care bao trả – các hội viên có Medicare sẽ nhận được các loại thuốc của mình thông qua Phần D Medicare. 7. Chăm sóc cấp cứu. 8. Dịch vụ chăm sóc để giúp quý vị ổn định sau cấp cứu. 9. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà (như phụ tá điều dưỡng và phụ tá chăm sóc y tế tại nhà) *Đối với hội viên DD, các dịch vụ này cũng có thể được cung cấp thông qua Phòng. 10. Nhà điều dưỡng, khi được sử dụng thay vì phải nhập viện, lên đến 90 ngày một năm. 11. Dịch vụ phục hồi chức năng dành cho bệnh nhân nội trú, bao gồm liệu pháp vận động, trị liệu âm ngữ và vật lý trị liệu. 12. Trị liệu hô hấp. 13. Chủng ngừa định kỳ. 14. Cây ghép cơ quan và mô được AHCCCS phê duyệt và các thuốc theo toa có liên quan (có áp dụng giới hạn). 15. Thảm tách. 16. Dịch vụ điều trị bàn chân (các dịch vụ điều trị bàn chân và mắt cá chân). 17. Chăm sóc thai sản (trước khi sinh, chuyển dạ, sinh nở và sau sinh). 18. Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. 19. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. 20. Dịch vụ vận chuyển cấp cứu và cần thiết về mặt y tế. 21. Thực phẩm dành cho mục đích y tế. 22. Khám mắt cấp cứu và kính mắt sau phẫu thuật đục thủy tinh thể. 23. Chăm sóc khẩn cấp. 24. Chăm sóc an dưỡng cuối đời. 25. Thăm khám khỏe mạnh và khám sàng lọc phòng ngừa. 26. Bì dành cho người mắc chứng đại-tiểu tiện không tự chủ để tránh hoặc phòng ngừa loét da, có áp dụng giới hạn. 27. Vật lý trị liệu cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên với giới hạn tối đa 30 lần mỗi năm hợp đồng. <i>*Đối với các hội viên DD, vật lý trị liệu cải thiện chức năng được DDD cung cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi.</i> 28. Cơ Sở Điều Dưỡng Trông Nom (SNF) (chỉ dành cho các hội viên DD). 29. Dịch Vụ Cảnh Báo Khẩn Cấp (chỉ dành cho các hội viên DD). 30. Thăm khám cần thiết về mặt y tế với chuyên viên tại nhà của hội viên (chỉ dành cho hội viên DD). 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Xác định, đánh giá và phục hồi chức năng cho hội viên mất thính lực. 3. Chăm sóc cá nhân cần thiết về mặt y tế – Điều này có thể bao gồm trợ giúp tắm rửa, đi vệ sinh, mặc quần áo, đi lại và các hoạt động khác mà hội viên không thể thực hiện vì lý do y tế. 4. Dịch vụ nha khoa được bao trả cho các hội viên EPSDT (dưới 21 tuổi). 5. Các dịch vụ nha khoa phòng ngừa và toàn diện, bao gồm khám sàng lọc sức khỏe răng miệng, làm sạch răng, điều trị bằng fluoride, vật liệu trám nha khoa, hướng dẫn cách vệ sinh răng miệng, chụp X-quang, trám răng, nhổ răng và các thủ thuật điều trị và cần thiết về mặt y tế khác. 6. Dịch vụ chăm sóc thị lực định kỳ và cấp cứu, bao gồm khám sàng lọc và mắt kính kê toa (chỉ một số loại mắt kính và gọng kính được bao trả). 7. Liệu pháp âm ngữ, liệu pháp vận động, vật lý trị liệu và liệu pháp dinh dưỡng cho bệnh nhân ngoại trú. <i>*Đối với hội viên DD, nếu liệu pháp âm ngữ, liệu pháp vận động và vật lý trị liệu về bản chất là liệu pháp cải thiện chức năng, thì Phòng sẽ bao trả cho những dịch vụ này.</i> 8. Dịch vụ nắn chỉnh cột sống. 9. Gây tê có ý thức. 10. Thiết bị hỗ trợ thích ứng (chỉ dành cho các hội viên DD). 11. Các dịch vụ cấp tính cho hội viên AHCCCS Complete Care (ACC) và DD đã đăng ký vào CRS. 12. Sàng lọc và giám sát sự phát triển, Sàng lọc sức khỏe hành vi và Sàng lọc dinh dưỡng. 13. Chủng ngừa. 14. Xét nghiệm (Bảng Sàng Lọc Trẻ Sơ Sinh Qua Đếm Huyết, sàng lọc chì trong máu, xét nghiệm lao (TB) qua da, xét nghiệm máu định kỳ). 15. Tư vấn hướng dẫn về sức khỏe và tự kiểm soát bệnh mạn tính.

Tất cả hội viên	Các dịch vụ được bao trả bổ sung dành cho trẻ em (dưới 21 tuổi)
<p>31. Dịch vụ nha khoa khẩn cấp lên tới \$1,000 mỗi năm cho hội viên từ 21 tuổi trở lên. <i>*Giới hạn nha khoa này không áp dụng cho các hội viên người Mỹ gốc Ấn Độ/Thổ dân Alaska (AI/AN) khi nhận dịch vụ nha khoa tại cơ sở Dịch vụ Y tế dành cho Người Mỹ bản địa (IHS/638).</i></p> <p>32. Các dịch vụ nha khoa phòng ngừa và toàn diện cần thiết về mặt y tế, bao gồm cả răng giả, lên tới \$1,000 mỗi năm cho các hội viên DD từ 21 tuổi trở lên.</p> <p>33. Liệu pháp vận động ngoại trú cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên tối đa 30 lần thăm khám mỗi năm hợp đồng <i>*Đối với các hội viên DD, liệu pháp vận động cải thiện chức năng được DDD cung cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi.</i></p> <p>34. Liệu pháp âm ngữ ngoại trú cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên (chỉ dành cho hội viên DD) <i>*Đối với các hội viên DD, DDD cung cấp liệu pháp âm ngữ cải thiện chức năng cho các hội viên dưới 21 tuổi.</i></p> <p>35. Dịch vụ nắn chỉnh cột sống</p>	<p>Các dịch vụ bổ sung dành cho những Người Thụ Hưởng Medicare Đủ Tiêu Chuẩn (QMB)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dịch vụ nắn chỉnh cột sống. 2. Liệu pháp vận động cho bệnh nhân ngoại trú. 3. Bất kỳ dịch vụ nào được Medicare bao trả chứ không phải AHCCCS.

**Các dịch vụ được bao trả được cung cấp tại các văn phòng y tế, bệnh viện, nhà thuốc và qua dịch vụ y tế từ xa. Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho quý vị biết nơi nhận dịch vụ.*

Dịch vụ chủng ngừa dành cho người trưởng thành cũng được bao trả tại các Sở Y Tế Quận

Các hội viên Mercy Care 19 tuổi trở lên có thể được chủng ngừa (tiêm chủng hoặc chích ngừa) từ nhà cung cấp trong mạng lưới của Mercy Care. AHCCCS cũng bao trả cho các lần chủng ngừa (mũi chích ngừa) được bao trả cần thiết về mặt y tế cho các cá nhân 19 tuổi trở lên khi được thực hiện bởi các nhà cung cấp đã đăng ký của AHCCCS thông qua các Sở Y Tế Quận. Các chủng ngừa này được bao trả ngay cả khi nhà cung cấp đã đăng ký của AHCCCS không thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Mercy Care. Các loại chủng ngừa được AHCCCS đài thọ bao gồm nhưng không giới hạn ở Viêm gan A, Viêm gan B và Sởi. Không cần sự cho phép trước.

Dụng cụ chỉnh hình

Dụng cụ chỉnh hình nâng đỡ hoặc nẹp cho các khớp hoặc cơ yếu. Dụng cụ chỉnh hình cũng có thể hỗ trợ một bộ phận bị biến dạng của cơ thể. Dụng cụ chỉnh hình cho các hội viên dưới 21 tuổi được bao trả khi được Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) của hội viên, bác sĩ hoặc chuyên viên tham gia chỉ định.

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

Mercy Care bao trả dụng cụ chỉnh hình cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên khi đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:

- Dụng cụ chỉnh hình cần thiết về mặt y tế như phương pháp điều trị ưu tiên dựa trên các hướng dẫn của Medicare.
- Chi phí chỉnh hình thấp hơn tất cả các chi phí điều trị và thủ thuật phẫu thuật khác để điều trị cùng bệnh trạng.
- Dụng cụ chỉnh hình đó được bác sĩ hoặc chuyên viên chăm sóc chính (chuyên viên điều dưỡng/phụ tá bác sĩ) chỉ định.

Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các đại diện của bộ phận Dịch Vụ Hội Viên làm việc từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu.

Tất cả các hội viên trên và dưới 21 tuổi được bao trả chi phí sửa chữa hoặc điều chỉnh hợp lý thiết bị đã mua. Phúc lợi này được áp dụng khi thiết bị được giữ trong tình trạng có thể bảo dưỡng và/hoặc khi chi phí sửa chữa thấp hơn chi phí thuê hoặc mua một thiết bị khác. Mercy Care sẽ thay thế bộ phận nếu quý vị cung cấp tài liệu chứng minh rằng thiết bị không hoạt động hiệu quả.

Dịch vụ nhãn khoa

Bảo hiểm nhãn khoa dành cho hội viên từ 21 tuổi trở lên bao gồm dịch vụ chăm sóc mắt khẩn cấp. Bảo hiểm nhãn khoa cũng bao gồm một số dịch vụ thị lực cần thiết về mặt y tế như loại bỏ đục thủy tinh thể. Các hội viên mắc bệnh tiểu đường nên thăm khám với bác sĩ nhãn khoa hàng năm để khám võng mạc. Dịch vụ nhãn khoa thường quy và cấp cứu được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi. Xem “EPSDT” để biết các lần thăm khám khỏe mạnh dành cho các hội viên dưới 21 tuổi.

Bao trả kính mắt cho các hội viên dưới 21 tuổi

Dịch vụ nhãn khoa được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi. Khoản bảo hiểm này bao gồm khám mắt định kỳ và kiểm tra thị lực, kính mắt theo toa và sửa chữa hoặc thay thế kính mắt bị mất hoặc bị hỏng.

Điều gì xảy ra nếu quý vị mất hoặc hỏng kính?

Chương trình không áp dụng hạn chế đối với dịch vụ thay kính mắt nếu đó là dịch vụ cần thiết để khắc phục thị lực. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn ở việc mất mát, vỡ hoặc thay đổi đơn thuốc. Quý vị không cần phải đợi đến lần khám thị lực định kỳ tiếp theo để thay hoặc sửa kính mắt.

Các dịch vụ được bao trả bổ sung và thông tin quan trọng dành cho các hội viên có chỉ định SMI



SMI đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi

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

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

Bệnh tâm thần nghiêm trọng (SMI) là một chứng rối loạn tâm thần nghiêm trọng và dai dẳng ở những người từ 18 tuổi trở lên. Mọi người có thể bị ảnh hưởng bởi tình trạng của họ đến mức họ không thể ở lại cộng đồng nếu không được điều trị và/hoặc cung cấp dịch vụ. Dịch Vụ Nhân Sinh và Giải Quyết Khủng Hoảng Solari, nhà cung cấp ký hợp đồng với Mercy Care, sẽ đưa ra quyết định về bệnh tâm thần nghiêm trọng khi có giấy giới thiệu hoặc yêu cầu.

Các cá nhân đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua AHCCCS được chỉ định vào ACC-T/RBHA dựa trên nơi họ sinh sống. Các hội viên người Mỹ gốc Da Đỏ cũng có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ bất kỳ nhà cung cấp Dịch vụ Y tế Người Da Đỏ nào hoặc cơ sở do bộ lạc sở hữu và/hoặc điều hành bất cứ lúc nào.

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

Những người lớn không đủ điều kiện AHCCCS nhưng có chỉ định SMI sẽ được đăng ký với T/RBHA để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Xây dựng đội ngũ lâm sàng

Sau khi đủ điều kiện nhận các dịch vụ thông qua Mercy Care, quý vị sẽ phát triển một “nhóm” để giúp quý vị xác định nhu cầu sức khỏe hành vi của mình và nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi. Chúng tôi gọi đây là những đội lâm sàng. Cụ thể hơn, chúng tôi gọi họ là Nhóm Trẻ em và Gia đình (CFT) hoặc Nhóm Phục hồi Người lớn (ART). Quý vị có thể chọn một phòng khám sức khỏe hành vi.

Mercy Care cũng có thể chỉ định quý vị đến cơ sở chăm sóc sức khỏe tùy theo nơi quý vị sinh sống. Nhà y tế là nơi quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú chính của mình. Một số cơ sở y tế cũng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất.

Tại cuộc hẹn đầu tiên, quý vị sẽ giúp xác định người quý vị muốn trong nhóm lâm sàng của mình. Nhóm sẽ làm việc với quý vị về mục tiêu của quý vị. Họ sẽ cung cấp đánh giá liên tục và lập kế hoạch dịch vụ. Các hội viên của nhóm sẽ phụ thuộc vào các chuyên gia sức khỏe hành vi làm việc với quý vị. Họ cũng sẽ làm việc với những người mà quý vị muốn trở thành hội viên trong nhóm của mình.

Các nhóm có thể bao gồm các hội viên trong gia đình, người giám hộ, bạn bè, giáo sĩ và những người hỗ trợ khác trong cộng đồng. Nhiều khi việc đánh giá được thực hiện ở lần hẹn đầu tiên sẽ không đầy đủ. Quý vị sẽ làm việc với các hội viên trong nhóm của mình để tiếp tục quá trình đánh giá đó.

Điều này cho phép quý vị và nhóm của quý vị luôn xem xét tiến độ và nhu cầu để quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất. Kế hoạch điều trị của quý vị, còn được gọi là Kế hoạch Dịch vụ Cá nhân (ISP), phải bao gồm tất cả các dịch vụ quý vị cần, chẳng hạn như nhà ở, dịch vụ hỗ trợ, tư vấn và vận chuyển. Nhóm nên cập nhật kế hoạch ít nhất mỗi năm một lần theo nhu cầu của quý vị.

Nhóm chăm sóc trẻ em và gia đình

Nhóm chăm sóc trẻ em và gia đình (CFT) là một nhóm người được xác định. Nhóm này bao gồm, ở mức tối thiểu, đứa trẻ và gia đình của nó và/hoặc người chăm sóc ngoài nhà và một đại diện sức khỏe hành vi. Nó cũng bao gồm bất kỳ cá nhân nào quan trọng trong cuộc sống của trẻ được trẻ và gia đình xác định và mời tham gia.

Ví dụ, điều này có thể bao gồm giáo viên, hội viên gia đình mở rộng, bạn bè, đối tác hỗ trợ gia đình, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, huấn luyện viên, nhà cung cấp nguồn lực cộng đồng và đại diện từ các liên kết tôn giáo. Nó cũng có thể bao gồm các đại diện từ các hệ thống dịch vụ khác như Sở An toàn Trẻ em Arizona (DCS) hoặc Ban Khuyết tật Phát triển (DDD).

Quy mô, phạm vi và cường độ tham gia của các hội viên trong nhóm được xác định bởi các mục tiêu đặt ra cho trẻ, nhu cầu của gia đình trong việc cung cấp cho trẻ và các nguồn lực cần thiết để phát triển một kế hoạch dịch vụ hiệu quả. Mọi người có thể tham gia hoặc rời khỏi nhóm nếu cần để đảm bảo trẻ được chăm sóc tốt nhất.

Nhóm hỗ trợ người trưởng thành hồi phục

Nhóm Hỗ Trợ Người Trưởng Thành Hồi Phục là một nhóm người làm việc cùng nhau tham gia tích cực vào quá trình đánh giá cho một cá nhân, lên kế hoạch dịch vụ và cung cấp dịch vụ bằng cách làm theo chín Nguyên Tắc Chỉ Đạo cho Các Hệ Thống và Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Hướng Đến Sự Phục Hồi dành cho Người Lớn.

Tối thiểu, nhóm bao gồm người đó, người giám hộ của họ (nếu có), người ủng hộ (nếu được chỉ định) và một đại diện sức khỏe hành vi đủ tiêu chuẩn. Nhóm này cũng có thể bao gồm thành viên gia đình của người được ghi danh; nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất; sức khỏe tâm thần hoặc dịch vụ xã hội; đại diện hoặc các cơ quan khác phục vụ cá nhân đó; các chuyên gia đại diện cho các nguyên tắc liên quan đến nhu cầu của cá nhân đó hoặc những người khác do cá nhân được ghi danh đó xác định.

Quý vị có thể thay đổi nhóm của mình nếu muốn. Quý vị có thể tạo một nhóm có thể hỗ trợ tốt nhất nhu cầu của quý vị và giúp quý vị đạt được mục tiêu đã đặt ra.

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

Bạn bè và gia đình đóng vai trò quan trọng trong quá trình chăm sóc quý vị. Họ thường có thông tin quan trọng để chia sẻ với các chuyên gia chăm sóc sức khỏe. Nhóm điều trị nên khuyến khích ý kiến đóng góp từ bạn bè và gia đình. Người cung cấp nên tham khảo ý kiến của người thân bất cứ khi nào có thể.

Trong hầu hết các trường hợp, nhà cung cấp cần có sự cho phép của quý vị hoặc người giám hộ để chia sẻ thông tin về sức khỏe của quý vị. Sau đây là một số dữ kiện quan trọng về quyền riêng tư trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe:

- Luật bảo mật liên bang yêu cầu những người nhận dịch vụ sức khỏe thể chất hoặc tâm thần phải ký vào biểu mẫu Tiết lộ thông tin (ROI). Biểu mẫu này cho phép nhà cung cấp của quý vị tham khảo ý kiến và chia sẻ thông tin với một số người nhất định trong nhóm điều trị của quý vị. Đây là Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA).
- Mỗi nhà cung cấp cần có mẫu ROI đã ký tên để chia sẻ thông tin y tế.
- Các nhà cung cấp dịch vụ nội trú và ngoại trú trong hệ thống sức khỏe hành vi có sẵn biểu mẫu ROI để hội viên hoặc người giám hộ của hội viên ký. Mercy Care cũng có mẫu để quý vị có thể ký tên cho phép chúng tôi trao đổi với bạn bè hoặc gia đình của quý vị. Quý vị có thể nhận thêm thông tin bằng cách gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).
- Nếu quý vị muốn nhóm điều trị chia sẻ thông tin sức khỏe với bạn bè hoặc gia đình của mình, quý vị phải ký ROI cho từng nhà cung cấp mà quý vị gặp.

Người đại diện được chỉ định hoặc người bào chữa

Bên vực cho các quyền của quý vị có thể là công việc khó khăn. Đôi khi sẽ hữu ích nếu có một người bên cạnh để ủng hộ quan điểm của quý vị. Nếu quý vị được chỉ định SMI, quý vị có quyền có một người đại diện được chỉ định để giúp bảo vệ phúc lợi của quý vị và nói lên nhu cầu dịch vụ của quý vị.

Ai là người đại diện hoặc người bào chữa được chỉ định?

Người đại diện được chỉ định có thể là cha mẹ, người giám hộ, bạn bè, người ủng hộ đồng đảng, họ hàng, người ủng hộ nhân quyền, hội viên của Ủy ban Nhân quyền, người ủng hộ từ hệ thống Bảo vệ và Vận động của Tiểu bang hoặc bất kỳ người nào khác có thể giúp quý vị bảo vệ quyền và nói lên nhu cầu dịch vụ của quý vị.

Khi nào người đại diện được chỉ định có thể giúp tôi?

- Quý vị có quyền có một người đại diện được chỉ định để giúp bảo vệ các quyền của quý vị và nêu lên nhu cầu dịch vụ của quý vị trong bất kỳ cuộc họp nào về Kế hoạch Dịch vụ hoặc Kế hoạch Điều trị Nội trú và Xuất viện của quý vị. Người đại diện được chỉ định của quý vị cũng phải nhận được thông báo bằng văn bản về ngày, giờ và địa điểm của các cuộc họp Kế hoạch dịch vụ cũng như Kế hoạch xuất viện và điều trị nội trú. Người đại diện được chỉ định của quý vị phải được mời tham dự các cuộc họp Kế hoạch Điều trị và Xuất viện Cá nhân.
- Quý vị có quyền nhờ một người đại diện được chỉ định giúp quý vị nộp đơn khiếu nại về những quyết định ảnh hưởng đến việc điều trị, Kế hoạch Dịch vụ hoặc Kế hoạch Điều trị Nội trú và Xuất viện của quý vị. Quý vị cũng có quyền nhờ người đại diện của mình tham dự cuộc họp không chính thức hoặc phiên điều trần hành chính cùng với quý vị để bảo vệ phúc lợi của mình và nêu lên nhu cầu dịch vụ của quý vị.
- Quý vị có quyền nhờ một người đại diện được chỉ định giúp quý vị nộp đơn khiếu nại của hội viên. Một đại diện được chỉ định cũng có thể đến gặp điều tra viên, cuộc họp không chính thức hoặc phiên điều trần hành chính với quý vị để bảo vệ phúc lợi của quý vị và nêu lên nhu cầu dịch vụ của quý vị.

Tôi có thể chỉ định người đại diện bằng cách nào?

- Nếu quý vị có thắc mắc về người đại diện được chỉ định hoặc nếu quý vị muốn chỉ định người đại diện, quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi đến Văn Phòng Nhân Quyền AHCCCS theo số **1-800-421-2124**. Những người bị điếc hoặc khiếm thính có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Tiếp Âm Arizona theo số **711** hoặc **1-800-367-8939** để được trợ giúp liên hệ với AHCCCS.

“Thực hành tốt nhất” về sức khỏe hành vi

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

Quý vị có thể tìm thấy các liên kết trực tuyến đến Công cụ Thực hành Sức khỏe Hành vi tại <https://www.azahcccs.gov/shared/MedicalPolicyManual/> trong Cẩm nang Chính sách Y tế AHCCCS theo Chương 200.

Trang web của Mercy Care cũng bao gồm các hướng dẫn lâm sàng về điều trị cho trẻ em và người lớn tại www.MercyCareAZ.org.

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

Cách nhận dịch vụ: Đồng ý điều trị

Quý vị có quyền chấp nhận hoặc từ chối các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp cho quý vị. Nếu muốn nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp, quý vị hoặc người giám hộ hợp pháp của quý vị phải ký vào biểu mẫu “Đồng ý điều trị”. Biểu mẫu này cho phép quý vị hoặc người giám hộ hợp pháp của quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi. Khi quý vị ký vào biểu mẫu “Đồng ý điều trị”, quý vị cũng đồng thời cho phép AHCCCS lấy hồ sơ của quý vị.

Để cung cấp cho quý vị một số dịch vụ, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cần có sự cho phép của quý vị. Nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu quý vị ký vào biểu mẫu hoặc cho phép bằng lời nói để nhận một dịch vụ cụ thể. Nhà cung cấp của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về dịch vụ để quý vị có thể quyết định xem quý vị có muốn dịch vụ đó hay không.

Điều này được gọi là chấp thuận với hiểu biết sáng suốt. Sự đồng ý có hiểu biết có nghĩa là tư vấn cho bệnh nhân về phương pháp điều trị, quy trình phẫu thuật, thuốc hướng tâm thần hoặc quy trình chẩn đoán được đề xuất; các biện pháp thay thế cho thủ tục điều trị bằng phẫu thuật, thuốc hướng tâm thần hoặc thủ tục chẩn đoán; rủi ro liên quan và các biến chứng có thể xảy ra; và nhận được sự cho phép hoặc phê duyệt bằng văn bản đối với phương pháp điều trị, quy trình phẫu thuật, thuốc hướng tâm thần hoặc quy trình chẩn đoán được đề xuất từ bệnh nhân hoặc đại diện của bệnh nhân.

Ví dụ như nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị kê toa một loại thuốc. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ cho quý vị biết về các lợi ích và rủi ro khi dùng loại thuốc đó và các phương án điều trị khác. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ yêu cầu quý vị ký mẫu chấp thuận hoặc cho phép bằng lời nếu quý vị muốn dùng loại thuốc đó. Hãy cho nhà cung cấp của quý vị biết nếu quý vị có thắc mắc hoặc không hiểu thông tin mà nhà cung cấp đã cung cấp cho quý vị. Quý vị có quyền rút lại chấp thuận của mình bất kỳ lúc nào. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ giải thích cho quý vị điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị chọn rút lại chấp thuận của mình.

Các dịch vụ sức khỏe hành vi có sẵn dành cho các hội viên được chỉ định SMI

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

- Nhu cầu của quý vị
- Khoản bao trả bảo hiểm của quý vị
- Sự chấp thuận từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, nếu cần

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

Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể không đồng thuận về các dịch vụ mà quý vị cần. Nếu quý vị cảm thấy mình cần một dịch vụ còn nhà cung cấp của quý vị thì không, quý vị có thể liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Bảng dưới đây liệt kê các dịch vụ sức khỏe hành vi hiện có và mọi giới hạn mà chúng có thể có. Mercy Care chỉ phải thanh toán cho các dịch vụ sức khỏe hành vi hiện có được liệt kê.

Các dịch vụ sức khỏe hành vi hiện có*

DỊCH VỤ		TRẺ EM VÀ NGƯỜI TRƯỞNG THÀNH THUỘC TIÊU ĐỀ 19/21	NGƯỜI KHÔNG THUỘC TIÊU ĐỀ 19/21 CÓ CHỈ ĐỊNH SMI
CÁC DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ			
Tư vấn và liệu pháp sức khỏe hành vi	Cá nhân	Sẵn Có	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
	Nhóm	Sẵn Có	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
	Gia đình	Sẵn Có	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
Sàng lọc sức khỏe hành vi, đánh giá sức khỏe tâm thần và xét nghiệm chuyên khoa	Khám sàng lọc sức khỏe hành vi	Sẵn Có	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
	Đánh giá sức khỏe tâm thần	Sẵn Có	Sẵn Có
	Xét nghiệm chuyên khoa	Sẵn Có	Không Sẵn Có
Chuyên môn khác	Chữa bệnh truyền thống	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
	Nhĩ Chambers	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**

DỊCH VỤ		TRẺ EM VÀ NGƯỜI TRƯỞNG THÀNH THUỘC TIÊU ĐỀ 19/21	NGƯỜI KHÔNG THUỘC TIÊU ĐỀ 19/21 CÓ CHỈ ĐỊNH SMI
CÁC DỊCH VỤ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG			
Đào tạo và phát triển kỹ năng	Cá nhân	Sẵn Có	Sẵn Có
	Nhóm	Sẵn Có	Sẵn Có
	Mở Rộng	Sẵn Có	Sẵn Có
Phục hồi chức năng nhận thức		Sẵn Có	Sẵn Có
Giáo dục thúc đẩy/phòng ngừa sức khỏe hành vi		Sẵn Có	Sẵn Có
Dịch vụ giáo dục tâm lý và hỗ trợ liên tục để duy trì việc làm	Dịch vụ giáo dục tâm lý	Sẵn Có	Sẵn Có
	Hỗ trợ liên tục để duy trì việc làm	Sẵn Có	Sẵn Có
CÁC DỊCH VỤ Y TẾ			
Dịch vụ thuốc***		Sẵn Có	Sẵn Có
Xét nghiệm, chụp X-quang và chụp chiếu y tế		Sẵn Có	Sẵn Có
Quản lý y tế		Sẵn Có	Sẵn Có
Liệu pháp sốc điện		Sẵn Có	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ			
Quản lý trường hợp		Sẵn Có	Sẵn Có++
Dịch vụ chăm sóc cá nhân		Sẵn Có	Sẵn Có
Đào tạo chăm sóc tại nhà (gia đình)		Sẵn Có	Sẵn Có
Dịch vụ tự lực/tương trợ		Sẵn Có	Sẵn Có
Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu (TFC)		Sẵn Có	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
Dịch vụ chăm sóc tạm thời		Sẵn Có†	Sẵn Có†
Hỗ trợ nơi ở		Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
Dịch Vụ Hỗ Trợ GMH/SU và SMI		Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
Dịch vụ đưa đón	Cấp cứu	Sẵn Có	Hạn chế dịch vụ đưa đón liên quan đến dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng
	Không cấp cứu	Sẵn Có	Sẵn Có

DỊCH VỤ	TRẺ EM VÀ NGƯỜI TRƯỞNG THÀNH THUỘC TIÊU ĐỀ 19/21	NGƯỜI KHÔNG THUỘC TIÊU ĐỀ 19/21 CÓ CHỈ ĐỊNH SMI
DỊCH VỤ CAN THIỆP KHỦNG HOẢNG		
Can thiệp khủng hoảng – di động	Sẵn Có	Sẵn Có
Can thiệp khủng hoảng – qua điện thoại	Sẵn Có	Sẵn Có
Dịch vụ điều trị khủng hoảng – ổn định	Sẵn Có	Sẵn Có
DỊCH VỤ NỘI TRÚ		
Bệnh Viện	Sẵn Có	Sẵn có nhưng bị giới hạn†††
Cơ sở nội trú chăm sóc sức khỏe hành vi	Sẵn Có	Sẵn có nhưng bị giới hạn†††
DỊCH VỤ CƯ TRÚ		
Cơ sở cư trú chăm sóc sức khỏe hành vi	Sẵn Có	Sẵn có nhưng bị giới hạn†††
Chi phí ăn ở	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
CÁC CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC SỨC KHỎE HÀNH VI BAN NGÀY		
Ngày giám sát	Sẵn Có	Sẵn Có
Ngày trị liệu	Sẵn Có	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**
Ngày điều trị y tế	Sẵn Có	Được cung cấp dựa trên nguồn kinh phí sẵn có**

Giới Hạn:

* Đối với các dịch vụ được cung cấp thông qua quỹ trợ cấp liên bang, quý vị có thể xem phần Dân số Đặc biệt.

** Các dịch vụ không có sẵn với nguồn tài trợ theo Tiêu Đề 19/21 nhưng có thể được cung cấp dựa trên nguồn tài trợ sẵn có và việc sử dụng quỹ chung đã được phê duyệt.

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

† Chăm sóc thay thế – Chăm sóc thay thế được cung cấp như một khoảng thời gian nghỉ ngơi tạm thời để người chăm sóc dành thời gian cho bản thân. Nhu cầu của hội viên là cơ sở để xác định số giờ nghỉ ngơi. Số giờ tối đa có sẵn là 600 giờ trong khoảng thời gian 12 tháng. 12 tháng sẽ bắt đầu từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9 năm sau.

†† Một người có thể được chỉ định làm người quản lý hồ sơ tùy theo nhu cầu của người đó.

††† Phạm vi bảo hiểm được giới hạn ở các dịch vụ quan sát/ổn định khủng hoảng 23 giờ, bao gồm cả dịch vụ cai nghiện. Tối đa 72 giờ ổn định khủng hoảng bổ sung có thể được chi trả tùy thuộc vào nguồn tài trợ sẵn có.

Các dịch vụ không được bao trả

Tất cả hội viên	Các dịch vụ khác không được bao trả cho người trưởng thành (từ 21 tuổi trở lên). Những dịch vụ này dành cho các hội viên Mercy Care Advantage.
<ol style="list-style-type: none">1. Các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe KHÔNG ký hợp đồng với Mercy Care (trừ khi được Mercy Care phê duyệt trước).2. Các dịch vụ hoặc mặt hàng mỹ phẩm.3. Các vật dụng chăm sóc cá nhân như lược, dao cạo râu, xà phòng, v.v.4. Bất kỳ dịch vụ nào cần có sự cho phép trước mà chưa được cho phép trước khi nhận dịch vụ5. Các dịch vụ hoặc hạng mục được cung cấp miễn phí hoặc thường không được tính phí.6. Dịch vụ của y tá trực đặc biệt, trừ khi cần thiết về mặt y tế và được cho phép trước.7. Vật lý trị liệu mà không cần thiết về mặt y tế8. Cắt bao quy đầu thường lệ.9. Các dịch vụ được giám đốc y tế của Mercy Care xác định là mang tính thử nghiệm.10. Tư vấn chấm dứt thai kỳ và chấm dứt thai kỳ, trừ khi cần thiết về mặt y tế, mang thai là kết quả của cưỡng hiếp hoặc loạn luân hoặc nếu bệnh tật thể chất liên quan đến việc mang thai và gây nguy hiểm cho sức khỏe của người mẹ.11. Dịch vụ y tế nếu quý vị đang ở trong tù hoặc ở cơ sở điều trị bệnh lao.12. Cấy ghép nội tạng thử nghiệm, trừ khi được AHCCCS chấp thuận.13. Hoạt động chuyển đổi giới tính và đảo ngược việc triệt sản tự nguyện.14. Thuốc và vật tư không cần toa.15. Điều trị để làm thẳng răng, trừ khi cần thiết về mặt y tế và được Mercy Care phê duyệt.16. Các đơn thuốc không có trong danh sách thuốc được chi trả của chúng tôi, trừ khi được Mercy Care phê duyệt.17. Khám sức khỏe nhằm mục đích đủ điều kiện làm việc hoặc tham gia các hoạt động thể thao.18. Cần sa y tế.	<ol style="list-style-type: none">1. Máy trợ thính2. Khám mắt định kỳ để đeo kính hoặc kính theo toa3. Dịch vụ nha khoa định kỳ4. Trị liệu ngôn ngữ cho bệnh nhân ngoại trú (chỉ hội viên ACC) <p>Để biết thêm thông tin về Mercy Care Advantage, vui lòng liên hệ với Dịch vụ Hội viên của Mercy Care Advantage theo số 602-586-1730 hoặc 1-877-436-5288, 8 giờ sáng - 8 giờ tối, 7 ngày một tuần (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.</p>

Các dịch vụ và điều trị thử nghiệm

Mercy Care và AHCCCS phối hợp với nhau để xem xét các thủ thuật và dịch vụ y tế mới để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế an toàn, cập nhật, chất lượng cao. Đội ngũ bác sĩ sẽ xem xét các phương pháp chăm sóc sức khỏe mới để quyết định xem các phương pháp đó có nên là dịch vụ được bao trả hay không. **Các dịch vụ và phương pháp điều trị hiện đang được nghiên cứu và thử nghiệm không phải là dịch vụ được bao trả.**

Để quyết định xem liệu công nghệ mới có là dịch vụ được bao trả hay không, Mercy Care và AHCCCS:

- Nghiên cứu mục đích của từng công nghệ mới.
- Xem xét tài liệu y khoa.
- Xác định tầm ảnh hưởng của công nghệ mới.
- Xây dựng các hướng dẫn về cách thức và thời gian sử dụng công nghệ đó.

Các dịch vụ bị giới hạn và loại trừ

Các dịch vụ sau đây **không được bao trả cho những người lớn từ 21 tuổi trở lên**. (Nếu quý vị là Người Thụ Hưởng Medicare Đủ Tiêu Chuẩn, chúng tôi sẽ tiếp tục thanh toán khoản khấu trừ và khoản đồng bảo hiểm của Medicare cho các dịch vụ này.)

PHÚC LỢI/DỊCH VỤ	MÔ TẢ DỊCH VỤ	CÁC TRƯỜNG HỢP LOẠI TRỪ HOẶC GIỚI HẠN DỊCH VỤ
Máy trợ thính được gia cố vào xương	Một thiết bị trợ thính được đặt vào xương gần tai của một người thông qua phẫu thuật. Thiết bị này để truyền âm thanh.	AHCCCS sẽ không chi trả cho Máy Trợ Thính Đường Xương (BAHA). Bảo dưỡng vật tư, thiết bị (chăm sóc thiết bị trợ thính) và sửa chữa bất kỳ bộ phận nào sẽ được chi trả.
Cây ghép ốc tai	Một thiết bị nhỏ được phẫu thuật đưa vào tai một người để giúp họ nghe rõ hơn.	AHCCCS sẽ không chi trả cho các ca cấy ghép ốc tai. Bảo trì vật tư, thiết bị (chăm sóc bộ phận cấy ghép) và sửa chữa bất kỳ bộ phận nào sẽ được chi trả.
Khớp/chân giả được kiểm soát bằng bộ vi xử lý	Một thiết bị thay thế một phần cơ thể bị thiếu và sử dụng máy tính để giúp di chuyển khớp.	AHCCCS sẽ không chi trả cho bộ phận giả ở chi dưới (chân, đầu gối hoặc bàn chân) mà có chứa bộ vi xử lý (chip máy tính) điều khiển khớp.
Dịch vụ nha khoa cấp cứu	Điều trị cấp cứu cho tình trạng đau, nhiễm trùng, sưng và/hoặc thương tích.	Đối với các hội viên từ 21 tuổi trở lên, các dịch vụ nha khoa khẩn cấp được chi trả lên tới \$1,000 mỗi năm của chương trình sức khỏe (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9). Dịch vụ chăm sóc và nhổ răng khẩn cấp cần thiết về mặt y tế được đài thọ cho những người từ 21 tuổi trở lên đáp ứng các tiêu chí cho trường hợp cấp cứu nha khoa. Cấp cứu nha khoa là tình trạng rối loạn cấp tính về sức khỏe răng miệng dẫn đến tình trạng đau dữ dội và/hoặc nhiễm trùng do bệnh lý hoặc chấn thương. Dịch vụ nha khoa khẩn cấp không cần phải có sự cho phép trước. Có những trường hợp ngoại lệ cho những giới hạn dịch vụ này; một số dịch vụ trước khi cấy ghép, nhổ răng phòng ngừa để chuẩn bị cho xạ trị ung thư hàm, cổ hoặc đầu và vệ sinh cho các hội viên đang điều trị tại bệnh viện nội trú và được đặt máy thở cũng được bao trả. (Xin lưu ý rằng các dịch vụ nha khoa toàn diện và phòng ngừa được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi.) <i>*Giới hạn nha khoa này không áp dụng cho các hội viên người Mỹ gốc Ấn Độ/Thổ dân Alaska (AI/AN) khi nhận dịch vụ nha khoa tại cơ sở IHS/638.</i>

PHÚC LỢI/DỊCH VỤ	MÔ TẢ DỊCH VỤ	CÁC TRƯỜNG HỢP LOẠI TRỪ HOẶC GIỚI HẠN DỊCH VỤ
Cấy ghép	Cấy ghép là khi một cơ quan hoặc tế bào máu được chuyển từ người này sang người khác.	Phê duyệt được dựa trên nhu cầu y tế và nếu việc cấy ghép có nằm trong danh sách “được bao trả”. Chỉ các bộ phận cấy ghép được AHCCCS liệt kê là được bao trả mới được chi trả.
Quần bím cho chứng đại tiểu tiện không tự chủ	Quần bím cho chứng đại tiểu tiện không tự chủ, bao gồm cả bím quần và bím dán cho chứng đại tiểu tiện không tự chủ để điều trị bệnh trạng.	Vật tư cho chứng đại tiểu tiện không tự chủ được cung cấp dựa trên nhu cầu y tế. Các hội viên từ 3 đến 20 tuổi có thể nhận tối đa 240 tấm bím mỗi tháng. Các hội viên từ 21 tuổi trở lên có thể nhận tối đa 180 quần bím mỗi tháng.
Vật lý trị liệu	Các bài tập mà chuyên gia vật lý trị liệu cung cấp hoặc hướng dẫn để giúp quý vị khỏe hơn hoặc giúp cải thiện khả năng vận động.	Thăm khám áp dụng vật lý trị liệu cho bệnh nhân ngoại trú giới hạn ở 15 lần thăm khám tập luyện chức năng/15 lần thăm khám phục hồi chức năng trong tổng số 30 lần thăm khám đối với chăm sóc liên tục cho một chẩn đoán mỗi năm hợp đồng (ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9). Đối với các hội viên đủ điều kiện kép, Mercy Care chịu trách nhiệm thanh toán khoản chi phí chia sẻ của Medicare được giới hạn cho 15 lần điều trị tập luyện chức năng/15 lần điều trị phục hồi chức năng trong tổng số 30 lần thăm khám để được chăm sóc liên tục cho một lần chẩn đoán mỗi năm hợp đồng (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9).
Liệu pháp vận động	Các bài tập mà chuyên gia liệu pháp hoạt động cung cấp hoặc hướng dẫn để giúp quý vị khỏe hơn hoặc giúp cải thiện khả năng vận động.	Thăm khám liệu pháp hoạt động cho bệnh nhân ngoại trú bị giới hạn ở 15 lần thăm khám tập luyện chức năng/15 lần thăm khám phục hồi chức năng trong tổng số 30 lần thăm khám đối với chăm sóc liên tục cho một chẩn đoán mỗi năm hợp đồng (ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9). Đối với các hội viên đủ điều kiện kép, Mercy Care chịu trách nhiệm thanh toán khoản chi phí chia sẻ của Medicare được giới hạn cho 15 lần điều trị tập luyện chức năng/15 lần điều trị phục hồi chức năng trong tổng số 30 lần thăm khám để được chăm sóc liên tục cho một lần chẩn đoán mỗi năm hợp đồng (từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 30 tháng 9).

Tiếp cận các dịch vụ được tài trợ



Một số người đủ điều kiện được điều trị và nhận dịch vụ thông qua trợ cấp. Các khoản trợ cấp này bao gồm Quỹ Trợ cấp cho Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện (SABG) và Quỹ Trợ cấp Cho Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần (MHBG).

Quỹ Trợ cấp cho Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện (SABG):

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

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

Quỹ Trợ cấp Cho Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần (MHBG):

MHBG cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi được bao trả cho các hội viên:

- Người lớn (18+) có chỉ định SMI
- Trẻ em (17 tuổi trở xuống) bị Rối loạn Cảm xúc Nghiêm trọng (SED)
- Những người trải qua Giai đoạn Rối loạn Tâm thần Đầu tiên (FEP)

Các dịch vụ sức khỏe hành vi không thuộc Tiêu đề XIX/XXI được bao trả có thể bao gồm:

- Dịch vụ chăm cứu điều trị các bệnh về tai
- Tư vấn và liệu pháp sức khỏe hành vi
- Ngăn ngừa, thúc đẩy và giáo dục sức khỏe hành vi
- Quản lý trường hợp
- Dịch vụ chăm sóc trẻ em (còn gọi là dịch vụ trông giữ trẻ)
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Huấn luyện các kỹ năng sống
- Điều trị được hỗ trợ bằng thuốc (MAT)
- Các dịch vụ hỗ trợ và huấn luyện về thuốc
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, chi phí ăn ở
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (dịch vụ chữa bệnh truyền thống)
- Điều trị rối loạn do sử dụng opioid hoặc dược chất cho bệnh nhân ngoại trú và nội trú
- Dịch vụ tự lực và tương trợ
- Hỗ trợ nơi ở

Để biết thông tin về cách truy cập các dịch vụ này, hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Quý vị cũng có thể truy cập www.mercycareaz.org/wellness để tìm hiểu về các chương trình cung cấp dịch vụ theo các khoản trợ cấp này.

Tiếp cận các dịch vụ được chi trả theo quỹ tài trợ

Các hội viên có thể tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi không theo Tiêu đề 19/21 thông qua các chương trình sức khỏe có hợp đồng với AHCCCS với Thỏa thuận Sức khỏe Hành vi Khu vực (RBHA). Mercy Care có Thỏa thuận về Sức khỏe Hành vi Khu vực trong khu vực dịch vụ Trung tâm, bao gồm các Quận Gila, Maricopa và Pinal.

Để giúp nhận các dịch vụ này, quý vị có thể gọi tới RBHA tại địa phương của quý vị:

Khu Vực Dịch Vụ	Các chương trình bảo hiểm sức khỏe có Thỏa Thuận Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Theo Khu Vực	Hình thức và số điện thoại liên lạc
Trung tâm Arizona (Maricopa, Gila và Pinal)	Mercy Care	Số điện thoại của dịch vụ khách hàng: 1-800-564-5465 (TTY 711) Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng: 1-844-534-4673
Phía Nam Arizona	Arizona Complete Health	Số điện thoại của dịch vụ khách hàng: 1-888-788-4408 (TTY 711) Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng: 1-844-534-4673
Phía Bắc Arizona	Care 1st	Số điện thoại của dịch vụ khách hàng: 1-866-560-4042 (TTY 711 or 1-800-842-4681) Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng: 1-844-534-4673

Dịch vụ nhà ở

Sắp xếp nơi ở an toàn, ổn định và quen thuộc là yếu tố quan trọng để một người có thể nhận được lợi ích từ biện pháp điều trị và dịch vụ hỗ trợ. Quá trình phục hồi thường bắt đầu bằng nhà ở an toàn, tư vấn tốt và giá cả phải chăng để các cá nhân có thể sống, làm việc, học tập và tham gia đầy đủ vào cộng đồng của mình.

Dịch vụ hỗ trợ nhà ở lâu dài

Các dịch vụ hỗ trợ nhà ở lâu dài được cung cấp cho hội viên AHCCCS Complete Care (ACC) là người trưởng thành, hội viên có chỉ định SMI và hội viên DD. Nhà ở được hỗ trợ lâu dài có thể giúp quý vị tìm và duy trì nhà ở độc lập trong cộng đồng mà quý vị lựa chọn. Các dịch vụ hỗ trợ nhà ở lâu dài có thể bao gồm trợ giúp tìm hiểu các quyền của người thuê nhà, lập ngân sách, kỹ năng sống độc lập và tham gia vào các hoạt động có ý nghĩa. Dịch vụ việc làm và giáo dục cũng có thể được bao gồm.

Mercy Care ký hợp đồng với mạng lưới các nhà cung cấp để đáp ứng nhu cầu của các hội viên của chúng tôi. Các nhà cung cấp bao trả cho hàng loạt dịch vụ sức khỏe hành vi, Sức Khỏe Tâm Thần Tổng Thể/Sử Dụng Dược Chất và phục hồi chức năng. Những nhà cung cấp này cũng có các nguồn lực để giúp quý vị giải quyết nhu cầu nhà ở của mình và họ có thể giúp kết nối quý vị với các lựa chọn nhà ở cộng đồng.



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

Đầu mối liên hệ nhà ở

Nhà chăm sóc sức khỏe hành vi tích hợp có đầu mối liên hệ về nhà ở. Đầu mối liên hệ về nhà ở đóng vai trò là chuyên gia về vấn đề nhà ở cho nhóm lâm sàng và hội viên. Họ giúp quý vị hiểu các lựa chọn về nhà ở, hoàn thành và nộp đơn đăng ký nhà ở, điều phối hoạt động chăm sóc cộng đồng, xác định nguồn lực và được giới thiệu đến các nguồn lực và chương trình cộng đồng. Quý vị có thể liên hệ với Bộ Phận Hỗ Trợ An Cư của Mercy Care theo địa chỉ Housing@MercyCareAZ.org.

Trợ cấp

Mercy Care luôn tìm cách để có thể trợ cấp hội viên bằng một loạt các dịch vụ nơi ở, có thể bao gồm Nơi Trú Ẩn Khẩn Cấp (khách sạn), Tái Thuê Nhà Nhanh Chóng và Phòng Tránh Tình Trạng Vô Gia Cư (hỗ trợ tiền thuê nhà, chi phí dịch vụ tiện ích, an ninh và chi phí chuyển nhà). Hội viên cần phối hợp với nhóm lâm sàng của mình để tìm hiểu về các tùy chọn này.

Nếu quý vị cần trợ giúp kết nối với các nhà cung cấp của các dịch vụ này, quý vị cũng có thể gọi tới bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Chương Trình An Cư AHCCCS (AHP)

Những hội viên được xác định là có nhu cầu về nơi ở có thể nộp đơn xin trợ cấp nơi ở theo Chương Trình Nhà Ở của AHCCCS (AHP). Các khoản trợ cấp được cung cấp dựa trên tình trạng sẵn có. Hội viên cần phối hợp với nhóm chăm sóc lâm sàng của mình để tìm hiểu về tùy chọn này. Truy cập <https://azabc.org> để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể liên hệ với Bộ phận Nhà ở của Mercy Care theo địa chỉ Housing@mercycares.org hoặc bằng cách gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Điểm truy cập phối hợp của HUD dành cho các dịch vụ dành cho người vô gia cư

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

Quý vị cũng có thể liên hệ với Bộ Nhà ở và Phát triển Đô thị Hoa Kỳ (HUD) để biết thêm tài nguyên và thông tin về nhà ở tại www.hud.gov/states/arizona. Để biết thông tin về chương trình cho thuê, quý vị có thể gọi **1-800-955-2232** (TTY 711 hoặc **1-800-877-8339**).



Ban Khuyết tật Phát triển đã hợp tác với Cơ quan Quản lý Nhà ở Công cộng, Sở Nhà ở Arizona (ADOH), Hệ thống Kiểm soát Chi phí Chăm sóc Sức khỏe Arizona (AHCCCS) và Bộ Nhà ở và Phát triển Đô thị Hoa Kỳ (HUD) cung cấp cho các hội viên đủ điều kiện cơ hội nhà ở giá rẻ có giới hạn.

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

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

Thông tin về dịch vụ việc làm

Quý vị có biết?

- Làm việc có thể là một phần quan trọng trong cuộc sống của một người vì nó mang lại cơ cấu và thói quen đồng thời nâng cao lòng tự trọng và cải thiện sự độc lập về tài chính.
- Ngay cả khi quý vị đang nhận trợ cấp công cộng, như An sinh xã hội, quý vị vẫn có thể kiếm được nhiều tiền hơn và giữ được trợ cấp y tế của mình.

- Đối với người khuyết tật, Phục hồi chức năng nghề nghiệp là một nguồn lực quan trọng giúp quý vị đạt được mục tiêu công việc của mình.

Dịch vụ việc làm

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

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

Để biết thông tin về các dịch vụ việc làm của Mercy Care, hãy truy cập www.mercycareaz.org, nhấp vào “Dành cho Hội viên” và chọn “Dịch vụ Việc làm”.

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



Cách hội viên DD có thể kết nối với các dịch vụ việc làm

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

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



Cách kết nối với các dịch vụ việc làm

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

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

Các nguồn việc làm khác:

Phục Hồi Chức Năng Nghề Nghiệp (VR)

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

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

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

Sau khi đăng ký chương trình VR và được xác định là đủ điều kiện, quý vị sẽ làm việc với Cố vấn VR để xây dựng kế hoạch việc làm. Việc xây dựng kế hoạch bao gồm việc xác định mục tiêu việc làm mang tính cạnh tranh và sẽ giải quyết mọi rào cản liên quan đến khuyết tật trong việc làm.

Để biết thêm thông tin và tìm văn phòng VR gần quý vị nhất, hãy truy cập

<https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation-vr>.

ARIZONA@WORK

Trung tâm việc làm trên toàn tiểu bang này cung cấp một loạt các dịch vụ lực lượng lao động miễn phí để kết nối những người tìm việc ở Arizona với việc làm có thu nhập cao. Thông qua ARIZONA@WORK, quý vị có thể kết nối với các nhà tuyển dụng địa phương có cơ hội việc làm ngay lập tức trên cơ sở dữ liệu việc làm lớn nhất của Arizona, trang web Arizona Job Connection.

ARIZONA@WORK có thể kết nối quý vị với các đối tác của họ để nhận được lời khuyên và hướng dẫn chuyên môn về mọi thứ từ chăm sóc trẻ em, các nhu cầu cơ bản, Phục hồi chức năng nghề nghiệp cho người tìm việc bị khuyết tật và các cơ hội giáo dục.

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

Lập kế hoạch và giáo dục lợi ích

Có rất nhiều huyền thoại liên quan đến công việc và lợi ích. Có rất nhiều người khuyết tật đang được hưởng trợ cấp và có việc làm và có cuộc sống khá giả hơn. Bị khuyết tật không có nghĩa là quý vị không thể làm việc. Dưới đây là một số tài nguyên bổ sung.

- **Phúc lợi Người khuyết tật Arizona 101 (DB101)** – Công cụ trực tuyến thân thiện với người dùng, miễn phí này giúp mọi người giải quyết những quan niệm sai lầm và nhầm lẫn về phúc lợi An sinh xã hội, chăm sóc sức khỏe và việc làm. DB101 hỗ trợ mọi người đưa ra quyết định sáng suốt khi nghĩ đến việc kiếm việc làm bằng cách tìm hiểu xem thu nhập và phúc lợi của công việc đi đôi với nhau như thế nào. Hãy truy cập <http://az.db101.org> để truy cập công cụ quý giá này.
- **ABILITY360** – Trong ABILITY360 có một chương trình có tên là *Lợi ích 2 Lập kế hoạch và hỗ trợ khuyến khích làm việc của Arizona (B2W WIPA)*. Chương trình này giúp quý vị hiểu thu nhập từ công việc sẽ ảnh hưởng như thế nào đến tiền mặt, y tế và các lợi ích khác của quý vị thông qua phân tích lợi ích. Để liên hệ với Chuyên gia tiếp nhận, hãy gọi đến chương trình B2W WIPA theo số **602-443-0720** hoặc **1-866-304-WORK (9675)** hoặc gửi email theo địa chỉ b2w@ability360.org và xem liệu quý vị có đủ điều kiện sử dụng dịch vụ này miễn phí hay không.

Dịch vụ tại nhà và cộng đồng

Sắp Xếp Ngoài Gia Cư

- **Trang chủ phát triển:** Ngôi nhà Phát triển là ngôi nhà gia đình trong đó người chăm sóc được cấp phép cung cấp dịch vụ chăm sóc và giám sát toàn thời gian cho tối đa ba cá nhân bị khuyết tật phát triển. Các Cơ Sở Cư Trú Phát Triển Trẻ Em phục vụ những hội viên dưới 18 tuổi và Cơ Sở Cư Trú Phát Triển Người Trưởng Thành phục vụ những hội viên từ 18 tuổi trở lên.
- **Trang chủ nhóm:** Một cơ sở dân cư cộng đồng được Sở Y tế Arizona (ADHS) cấp phép cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng như chỗ ở và chỗ ở cho tối đa sáu cư dân.
- **Trung Tâm/Cư Xá Sinh Hoạt Có Trợ Giúp:** Cơ sở chăm sóc nội trú được ADHS cấp phép để cung cấp các dịch vụ chăm sóc giám sát, chăm sóc cá nhân hoặc chăm sóc trực tiếp như được định nghĩa trong Bộ luật Hành chính Arizona (AAC), Tiêu đề 9, Chương 10, Điều 8. Những cơ sở này được thiết kế dành cho các hội viên không thể sống tại nhà riêng của họ nhưng không cần sự chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng.
- **Cơ sở điều dưỡng:** Một cơ sở được cấp phép cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, chăm sóc nội trú và giám sát cho các hội viên cần dịch vụ điều dưỡng 24 giờ một ngày nhưng không yêu cầu chăm sóc tại bệnh viện.
- **Cơ sở chăm sóc trung gian:** Môi trường thể chế dành cho hội viên Khuyết tật trí tuệ (ICF/ID) yêu cầu các dịch vụ chuyên biệt và điều trị tích cực. Dịch vụ được cung cấp tại cả cơ sở tư nhân và nhà nước.

Vui lòng hỏi Điều Phối Viên Hỗ Trợ của quý vị để biết thêm thông tin về các tùy chọn này.

Chăm sóc cuối đời

Chăm sóc cuối đời (EOL) gồm có tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và hỗ trợ được cung cấp cho quý vị ở bất kỳ độ tuổi hoặc giai đoạn nào của bệnh. Dịch vụ này tập trung vào phương pháp lấy con người làm trọng tâm để an ủi và nâng cao chất lượng cuộc sống đồng thời bảo vệ các quyền và phẩm giá của quý vị. Với dịch vụ chăm sóc cuối đời này, quý vị và gia đình của quý vị sẽ nhận được thông tin về bệnh tật của quý vị giúp quý vị hiểu và đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của mình. Những dịch vụ này bao gồm lập kế hoạch chăm sóc trước, chăm sóc chữa bệnh, chăm sóc hỗ trợ, chăm sóc giảm nhẹ và chăm sóc cuối đời.

Chăm sóc chữa bệnh: Dịch vụ chăm sóc chữa bệnh cung cấp điều trị y tế và/hoặc các liệu pháp nhằm cải thiện hoặc loại bỏ các triệu chứng mà quý vị đang gặp phải và chữa trị các vấn đề y tế tổng thể. Quý vị có thể chọn nhận dịch vụ chăm sóc chữa bệnh cho tới khi quý vị chọn nhận dịch vụ chăm sóc an dưỡng cuối đời.

Chăm sóc hỗ trợ: Chăm sóc hỗ trợ là hỗ trợ về mặt tâm lý, xã hội, tinh thần và thiết thực nhằm cải thiện cảm giác thoải mái và chất lượng cuộc sống của quý vị. Chăm sóc hỗ trợ có thể được người quản lý trường hợp của quý vị sắp xếp. Chăm sóc hỗ trợ cũng có thể do bạn bè, gia đình hoặc các dịch vụ có sẵn trong cộng đồng cung cấp.

Chăm sóc giảm nhẹ: Chăm sóc giảm nhẹ là dịch vụ phối hợp chặt chẽ với bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị để giúp giảm đau, triệu chứng và căng thẳng do bệnh nặng.

Chăm sóc an dưỡng cuối đời: Chăm sóc an dưỡng cuối đời bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe và hỗ trợ tinh thần cho người mắc bệnh nan y đang ở giai đoạn cuối của cuộc đời. Dịch vụ chăm sóc an dưỡng cuối đời cung cấp dịch vụ giúp xoa dịu và hỗ trợ, nhưng không tập trung vào việc trị bệnh của quý vị. Dịch vụ chăm sóc an dưỡng cuối đời có thể được cung cấp tại nhà riêng của cá nhân hoặc tại cơ sở. Các hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ chữa bệnh cùng lúc với dịch vụ chăm sóc an dưỡng cuối đời.

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

Giấy giới thiệu



Chăm sóc chuyên khoa sức khỏe hành vi

Quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị có thể cảm thấy rằng quý vị cần được chăm sóc đặc biệt từ một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi khác. Nếu điều đó xảy ra thì nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ đưa cho quý vị một “giấy giới thiệu” để đi đến một nhà cung cấp khác cho dịch vụ chăm sóc chuyên khoa. Quý vị có thể liên hệ với Mercy Care hoặc nhà cung cấp của mình nếu quý vị cảm thấy mình cần được giới thiệu để nhận dịch vụ chăm sóc chuyên biệt. Quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Y tế

PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến các nhà cung cấp dịch vụ khác để nhận các dịch vụ đặc biệt. Giới thiệu là khi PCP của quý vị gửi quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa vì một vấn đề cụ thể. Giấy giới thiệu cũng có thể là phòng thí nghiệm, bệnh viện, v.v. Mercy Care có thể cần xem xét và phê duyệt một số giấy giới thiệu và các dịch vụ đặc biệt trước khi quý vị có thể nhận các dịch vụ đó. PCP của quý vị sẽ biết khi nào cần được Mercy Care chấp thuận. Nếu giấy giới thiệu của quý vị cần sự chấp thuận của Mercy Care, PCP của quý vị sẽ cho quý vị biết điều gì đang xảy ra. Quý vị cũng có thể yêu cầu ý kiến thứ hai từ một bác sĩ khác trong mạng lưới của Mercy Care.

Tự giới thiệu

Quý vị không cần PCP của mình giới thiệu cho các dịch vụ sau:

- Các dịch vụ được bao trả nha khoa
- Các dịch vụ được bao trả OB/GYN (bác sĩ sản khoa/bác sĩ phụ khoa)
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và điều trị rối loạn do sử dụng dược chất (xem mục “Sức Khỏe Hành Vi” để biết thêm thông tin)
- Các vật tư và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

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

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

Thiết bị truyền thông tăng cường và thay thế (AAC)

Thiết bị AAC là gì?

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

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

1. Hãy yêu cầu Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị cấp đơn thuốc để được Nhà nghiên cứu bệnh học về ngôn ngữ nói (SLP) đánh giá. Đơn thuốc này có tác dụng trong 12 tháng.
2. Lên lịch cuộc hẹn với SLP để đánh giá. Quý vị có thể tìm thấy danh sách SLP được cấp phép và đăng ký trong mạng lưới tại Mercycar.es/aacdevice hoặc bằng cách gọi đến bộ phận dịch vụ hội viên.
3. Nhà nghiên cứu bệnh học về ngôn ngữ nói sẽ thực hiện việc đánh giá. Điều này sẽ xác định xem hội viên gia đình quý vị có được hưởng lợi từ việc sử dụng thiết bị AAC hay không.
4. Mercy Care phải đưa ra sự Cho phép trước trước khi đặt mua thiết bị AAC.
5. Nhà cung cấp thiết bị AAC sẽ gửi thư hoặc giao thiết bị AAC đến nhà quý vị.

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



Điều trị bằng thiết bị AAC

Sau khi hội viên nhận được thiết bị AAC, hãy liên hệ với SLP để lên lịch điều trị bằng thiết bị AAC. Lần điều trị đầu tiên phải được hoàn thành không muộn hơn 90 ngày sau khi được Cho phép Trước (PA) để đặt mua thiết bị AAC.

Sửa chữa thiết bị AAC

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

Thay thế thiết bị AAC

Tuổi thọ của thiết bị và phụ kiện thường lên tới 36 tháng. Hoàn tất lại quy trình đặt hàng thiết bị AAC bằng cách nhận đơn thuốc từ PCP của quý vị để SLP đánh giá. Việc thay thế thiết bị AAC và/hoặc phụ kiện sẽ yêu cầu PA và có thể được thay thế khi:

- Bị mất hoặc hư hỏng không thể sửa chữa
- Đã 3 năm kể từ đơn thuốc đầu tiên và thiết bị AAC không còn tác dụng
- Thiết bị AAC không đáp ứng được nhu cầu của hội viên vì tình trạng của họ đã thay đổi và họ cần được đánh giá lại
- Thiết bị AAC không đáp ứng được nhu cầu của hội viên dù đã được điều trị đầy đủ

- Có tài liệu từ nhà sản xuất rằng thiết bị AAC không thể sửa chữa được
- Phụ kiện bị hư hỏng hoặc bị mòn
- Thiết bị AAC bị mất hoặc bị đánh cắp và phải gửi tài liệu sau:
 - Báo cáo của cảnh sát nếu bị đánh cắp
 - Báo cáo “Tìm iPad của tôi” từ Apple (chỉ dành cho iPad)

Đánh giá lại các thay đổi của thiết bị

SLP có thể đánh giá lại và sửa đổi thiết bị nếu:

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

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

Truy cập các dịch vụ không được bao trả do phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo

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

Thông tin dành cho các hội viên là người Mỹ Bản Địa

Những hội viên là người Mỹ Bản Địa có nhiều lựa chọn về nơi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Các hội viên là người Mỹ Bản Địa có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ bất kỳ nhà cung cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Bản Địa nào hoặc cơ sở được điều hành và/hoặc thuộc sở hữu của bộ lạc vào bất kỳ thời điểm nào. Những hội viên này cũng có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ Mercy Care.

Hội viên là người Mỹ Bản Địa có lựa chọn dịch vụ chăm sóc kết hợp: Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Bản Địa (AIHP) của AHCCCS hoặc chương trình bảo hiểm sức khỏe Complete Care (“ACC”) của AHCCCS như Mercy Care. Các hội viên AIHP có thể chọn điều phối chăm sóc thông qua Cơ quan Y tế Hành vi Khu vực Bộ lạc (nếu có). Các hội viên là người Mỹ Bản Địa cũng có thể chọn thay đổi đăng ký giữa AIHP hoặc Chương trình AHCCCS Complete Care (ACC) tại bất kỳ thời điểm nào. Tuy nhiên, hội viên chỉ có thể thay đổi từ một Chương Trình ACC sang một Chương Trình ACC khác mỗi năm một lần. Người Mỹ Da Đỏ/Thổ Dân Alaska (AI/AN) có thể chọn nhận các dịch vụ thông qua Chương trình Y tế DDD hoặc Chương trình Sức khỏe Bộ lạc DDD (THP).

Cách tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Khi đăng ký Mercy Care, quý vị được yêu cầu chọn Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính từ Danh mục nhà cung cấp của Mercy Care. Quý vị nên chọn bác sĩ trong khu vực gần nhà quý vị. Nếu quý vị không chọn PCP, Mercy Care sẽ chọn một PCP cho quý vị và cho quý vị biết tên của nhà cung cấp. Quý vị có thể tìm thấy tên PCP của mình trong thư chào mừng.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị là “người gác cổng” cho tất cả các dịch vụ quý vị nhận được. PCP sẽ đánh giá quý vị trong quá trình thăm khám cho quý vị và xác định liệu quý vị có cần thăm khám với bác sĩ chuyên khoa hoặc cần thực hiện các xét nghiệm không.

Cách thay đổi PCP của quý vị

Chúng tôi hy vọng rằng quý vị sẽ tiếp tục làm việc với PCP được chỉ định của mình để có thể làm việc với người mà quý vị biết và người biết rõ về quý vị. Nếu quý vị muốn thay đổi bác sĩ, chúng tôi khuyến khích quý vị nói chuyện với PCP của mình trước và cho họ biết lý do quý vị muốn thay đổi. Mọi người có thể phối hợp với nhau để giải quyết vấn đề của quý vị hoặc họ có thể đề xuất nhà cung cấp khác cho quý vị. Chúng tôi hiểu rằng quý vị có thể muốn thay đổi bác sĩ vì những lý do như:

- Quý vị và bác sĩ của quý vị dường như không hiểu nhau.
- Quý vị không thoải mái khi nói chuyện cởi mở với bác sĩ.
- Văn phòng bác sĩ của quý vị quá xa nhà.

Nếu quý vị cần hoặc muốn thay đổi PCP của quý vị, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care. Họ sẽ giúp quý vị thực hiện thay đổi. Thay đổi này sẽ có hiệu lực vào ngày quý vị yêu cầu. Quý vị cũng sẽ nhận được thư qua đường bưu điện thông báo cho quý vị biết về tên và địa chỉ của bác sĩ mới của quý vị.

Hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Đặt, thay đổi và hủy cuộc hẹn với PCP

Quý vị nên lên lịch thăm khám với PCP được chỉ định của mình ngay sau khi đăng ký để bắt đầu mối quan hệ. Bác sĩ của quý vị có thể khám sàng lọc cho quý vị để tìm hiểu các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Khi quý vị liên lạc với văn phòng bác sĩ của quý vị để lên lịch hẹn gặp, hãy hỏi các câu hỏi sau. Các câu hỏi này sẽ giúp chuẩn bị cho quý vị cho các chuyến thăm khám sau này. Nếu quý vị viết câu trả lời ở đây, chúng sẽ luôn sẵn sàng khi quý vị cần:

Thời gian làm việc của văn phòng là lúc nào? _____

Bác sĩ có khám bệnh vào cuối tuần hay ban đêm không? _____

Bác sĩ sẽ trao đổi với tôi về vấn đề của tôi qua điện thoại chứ? _____

Có ai khác làm việc với bác sĩ có thể giúp tôi nếu bác sĩ không có mặt không? _____

Tôi nên liên hệ với ai nếu văn phòng đóng cửa và tôi gặp tình huống khẩn cấp? _____

Tôi phải đợi bao lâu để có được một cuộc hẹn? _____

Tận dụng tối đa chuyến thăm khám bác sĩ của quý vị

Khi đến gặp bác sĩ, hãy cân nhắc việc hỏi những câu hỏi sau. Việc này có thể giúp quý vị hiểu rõ hơn về tình trạng sức khỏe của mình.

Bắt đầu, dừng và tiếp tục:

- Dừng lại: Tôi cần phải dừng làm gì?
- Bắt đầu: Tôi cần phải bắt đầu làm gì?
- Tiếp tục: Tôi cần phải tiếp tục làm gì?

Hãy hỏi bác sĩ của quý vị những câu hỏi sau đây trước khi rời khỏi văn phòng:

- Tôi cần dùng (và/hoặc dừng dùng) những loại thuốc nào?
- Lịch hẹn tiếp theo của tôi là khi nào?

- Tôi cần phải biết thêm những gì?
- Tôi cần phải làm gì để khỏe hơn?
- Tôi nên ăn những loại thực phẩm nào?
- Tôi nên dừng ăn những loại thực phẩm nào?
- Có nguồn hỗ trợ nào trong cộng đồng có thể giúp tôi không?
- Tại sao việc làm theo những hướng dẫn này lại quan trọng đối với tôi?
- Tôi phải làm gì tiếp theo? Làm sao để tôi sẵn sàng cho buổi hẹn gặp tiếp theo của tôi?

Những lời khuyên nhanh về PCP của quý vị

- PCP của quý vị sẽ quản lý hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Hãy gọi cho PCP của quý vị nếu quý vị có thắc mắc về giấy giới thiệu.
- Biết được giờ làm việc tại văn phòng của PCP và những điều cần mong đợi đối với dịch vụ ngoài giờ hành chính.
- Nếu quý vị gặp vấn đề với PCP của mình, hãy trao đổi với họ về vấn đề đó hoặc gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care để được trợ giúp.
- Nếu quý vị cần thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên.
- Nếu quý vị muốn biết thêm về một PCP hoặc nha sĩ cụ thể, hãy gọi trực tiếp cho nhà cung cấp hoặc truy cập trang web Mercy Care tại www.MercyCareAZ.org để xem Danh mục nhà cung cấp.

Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn, vui lòng gọi đến văn phòng PCP trước giờ hẹn để hủy hẹn.

Nếu quý vị đến gặp PCP hoặc nha sĩ của quý vị lần đầu tiên, vui lòng đến trước ít nhất 15 phút. Họ cần có một số thông tin của quý vị để bắt đầu hồ sơ sức khỏe của quý vị. Khi quý vị đến cuộc hẹn, vui lòng xuất trình thẻ ID hội viên của quý vị cho nhân viên văn phòng trước khi quý vị được thăm khám. Nếu quý vị không có thẻ ID, quý vị sẽ vẫn được thăm khám. Quý vị có thể cần phải hiển thị ID ảnh hiện tại của mình. Yêu cầu văn phòng gọi cho Mercy Care để biết thêm thông tin.

PCP của quý vị có thể phải dành thêm thời gian với một bệnh nhân khác hoặc có thể gặp trường hợp khẩn cấp khiến họ bị chậm tiến độ. Trong trường hợp này, quý vị có thể phải đợi lâu hơn một chút để được gặp bác sĩ. Nếu quý vị thường đợi hơn 45 phút cho cuộc hẹn khám theo lịch của mình, vui lòng thông báo cho Dịch vụ Hội viên của Mercy Care.

Mẹo nhanh về các cuộc hẹn khám

- Nếu quý vị sắp thăm khám với PCP của mình lần đầu tiên, hãy gọi tới văn phòng PCP trước để chắc chắn rằng họ sẽ tiếp nhận bệnh nhân mới và để xác minh địa chỉ của họ.
- Hãy gọi cho PCP của quý vị sớm trong ngày để lên lịch hẹn gặp.
- Cho nhân viên biết các triệu chứng của quý vị.
- Mang theo thẻ ID hội viên của quý vị.
- Nếu quý vị là bệnh nhân mới, hãy đến trước giờ hẹn 15 phút.
- Cho văn phòng biết khi quý vị tới nơi và trình thẻ ID của quý vị.

Lịch trình khả dụng của buổi hẹn

Các cuộc hẹn khám với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP):

- Chăm sóc khẩn cấp – Nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của hội viên, nhưng không muộn hơn hai (2) ngày làm việc kể từ khi yêu cầu.
- Chăm sóc định kỳ – Trong vòng 21 ngày theo lịch kể từ khi yêu cầu.

Cuộc hẹn khám với bác sĩ chuyên khoa, bao gồm cả bác sĩ chuyên khoa nha khoa:

- Chăm sóc khẩn cấp – Nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của hội viên yêu cầu, nhưng không muộn hơn hai (2) ngày làm việc kể từ khi yêu cầu.
- Chăm sóc định kỳ – Trong vòng 45 ngày theo lịch kể từ khi được giới thiệu.

Cuộc hẹn khám với nhà cung cấp dịch vụ nha khoa:

- Các cuộc hẹn khẩn cấp – nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của hội viên, nhưng không muộn hơn ba (3) ngày làm việc kể từ khi yêu cầu.
- Các cuộc hẹn chăm sóc định kỳ – Trong vòng 45 ngày theo lịch kể từ khi yêu cầu.

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

Cuộc hẹn chăm sóc tiền sản ban đầu cho các hội viên mang thai đã đăng ký sẽ được cung cấp như sau:

- Tam cá nguyệt đầu tiên – Trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ khi yêu cầu.
- Tam cá nguyệt thứ hai – Trong vòng bảy (7) ngày theo lịch kể từ khi yêu cầu.
- Tam cá nguyệt thứ ba – Trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ khi yêu cầu.
- Mang thai có nguy cơ cao – Nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của hội viên, nhưng không muộn hơn ba (3) ngày làm việc kể từ khi xác định mang thai có nguy cơ cao hoặc ngay lập tức nếu là trường hợp cấp cứu.

Cuộc hẹn khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi:

- Các cuộc hẹn khám cần thiết khẩn cấp – Nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của hội viên, nhưng không muộn hơn 24 giờ kể từ khi xác định được nhu cầu.
- Đánh giá ban đầu – Trong vòng bảy (7) ngày theo lịch sau khi được giới thiệu hoặc yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi lần đầu.
- Cuộc hẹn khám đầu tiên – Nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của hội viên:
 - Đối với các hội viên từ 18 tuổi trở lên, không muộn hơn 23 ngày theo lịch sau lần đánh giá đầu tiên.
 - Đối với hội viên dưới 18 tuổi, chậm nhất là 21 ngày sau lần đánh giá đầu tiên.
- Các cuộc hẹn khám sức khỏe hành vi liên tục – Nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của hội viên, nhưng không quá 45 ngày theo lịch kể từ khi xác định được nhu cầu.

Đối với Thuốc Tâm Thần:

- Ngay lập tức đánh giá tính cấp thiết của nhu cầu.
- Sắp xếp một cuộc hẹn, nếu được chỉ định về mặt lâm sàng, với chuyên gia y tế sức khỏe hành vi trong khung thời gian sao cho đảm bảo hội viên:
 - Không hết thuốc cần dùng.
 - Không suy giảm tình trạng sức khỏe hành vi trước khi bắt đầu dùng thuốc, nhưng không quá 30 ngày theo lịch kể từ khi xác định được nhu cầu.

Cuộc hẹn khám sức khỏe hành vi cho những người thuộc quyền giám hộ hợp pháp của Cục An toàn Trẻ em (DCS) và cho những trẻ được nhận làm con nuôi:

- Phản Ứng Nhanh Tích Hợp – Trong khung thời gian được chỉ định theo tình trạng sức khỏe hành vi, nhưng không muộn hơn 72 giờ sau khi Sở An toàn Trẻ em Arizona (DCS) thông báo rằng một đứa trẻ đã hoặc sẽ bị đưa ra khỏi nhà của chúng.
- Đánh giá ban đầu – Trong vòng bảy (7) ngày theo lịch sau khi được giới thiệu hoặc yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi lần đầu.
- Cuộc hẹn khám ban đầu – Trong khung thời gian được chỉ định theo nhu cầu lâm sàng, nhưng không muộn hơn 21 ngày theo lịch sau lần đánh giá ban đầu.
- Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Liên Tục – Trong khung thời gian tùy theo nhu cầu của cá nhân, nhưng không quá 21 ngày theo lịch kể từ khi xác định được nhu cầu.

Đối với Dịch Vụ Vận Chuyển Y Tế Không Cấp Cứu (NEMT)

Hội viên cần đến đúng giờ hẹn, nhưng không đến sớm hơn một tiếng so với giờ hẹn. Thời gian chờ xe đưa đón hội viên về nhà không được quá một tiếng tính từ thời điểm kết thúc điều trị.

Cuộc hẹn khám về dịch vụ điều trị do sử dụng chất gây nghiện

Nếu quý vị đang nhận các dịch vụ điều trị do sử dụng chất gây nghiện được tài trợ bởi Chương Trình Tài Trợ Ngăn Chặn Lạm Dụng Chất Gây Nghiện (SABG), thì quý vị có quyền nhận dịch vụ từ nhà cung cấp có đặc điểm tôn giáo mà quý vị không phản đối. Nếu quý vị phản đối đặc điểm tôn giáo của nhà cung cấp dịch vụ điều trị do sử dụng chất gây nghiện của quý vị, quý vị có thể yêu cầu được giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ điều trị do sử dụng chất gây nghiện khác. Quý vị sẽ được lên lịch hẹn với nhà cung cấp mới trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu được giới thiệu hoặc sớm hơn tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị. Nhà cung cấp mới phải sẵn sàng phục vụ quý vị và cung cấp các dịch vụ liên quan đến sử dụng chất gây nghiện tương tự như các dịch vụ quý vị đã nhận được ở nhà cung cấp đầu tiên.



Liên hệ với người quản lý hồ sơ của quý vị

Nếu quý vị cần liên hệ với người quản lý hồ sơ của mình giữa các lần thăm khám vì bất kỳ lý do gì, quý vị có thể gọi trực tiếp cho nhà cung cấp hoặc phòng khám của mình. Quý vị có thể có thắc mắc về các dịch vụ của mình hoặc cần nói chuyện với người quản lý hồ sơ về cách quý vị đang làm. Quý vị có thể muốn yêu cầu các dịch vụ mới hoặc hỏi về các nguồn lực cộng đồng. Nhà cung cấp của quý vị có thể giúp kết nối quý vị với người quản lý trường hợp của quý vị. Nếu quý vị không chắc chắn nhà cung cấp của mình là ai, bộ phận Dịch vụ Hội viên có thể giúp kết nối quý vị. Quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Thăm khám khỏe mạnh (kiểm tra sức khỏe tổng quát)

Dịch vụ thăm khám khỏe mạnh (kiểm tra sức khỏe tổng quát) được bao trả cho hội viên. Hầu hết các lần thăm khám khỏe mạnh (còn được gọi là khám tổng quát hoặc khám thể chất) bao gồm bệnh sử, khám thể chất, khám sàng lọc sức khỏe, tư vấn sức khỏe và chủng ngừa cần thiết về mặt y tế. Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT) cho các hội viên dưới 21 tuổi được xem là giống như thăm khám khỏe mạnh.

Lời khuyên giúp quý vị luôn khỏe mạnh

TẤT CẢ HỘI VIÊN

- Luôn đến các buổi thăm khám PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể giữ đúng hẹn, hãy gọi điện để hủy hẹn và lên lịch cho một buổi hẹn khám khác.
- Làm theo hướng dẫn của PCP của quý vị.
- Nếu quý vị dùng thuốc theo toa mỗi ngày, hãy nhớ mua thêm thuốc trước khi dùng hết. Quý vị cũng có thể tìm hiểu về chương trình đặt mua thuốc qua đường bưu điện của chúng tôi bằng cách gọi đến Dịch vụ Hội viên của Mercy Care.
- Không bao giờ chia sẻ thuốc của mình với người khác.
- Ăn uống đúng cách, ngủ và tập thể dục đầy đủ.
- Đánh răng ít nhất hai lần một ngày.
- Đeo dây an toàn. Đó là luật ở Arizona.

NGOÀI RA, ĐỐI VỚI TRẺ EM ...

- Luôn đặt trẻ nằm ngửa khi ngủ. Tránh sử dụng các vật chặn dọc theo nôi và chặn lớn trong cũi.
- Hãy chắc chắn rằng con quý vị được chích ngừa! Trẻ em và thanh thiếu niên cần được chủng ngừa để có sức khỏe tốt. Các mũi chích ngừa bảo vệ trẻ chống lại nhiều loại bệnh tật. Hãy mang theo hồ sơ chích ngừa của con quý vị khi gặp PCP của trẻ.
- Trẻ sơ sinh và trẻ em phải có ghế ngồi xe ô tô hoặc ghế nâng phù hợp với độ tuổi khi ngồi trong xe ô tô cho tới khi trẻ đủ 8 tuổi và cao hơn 4 feet 9 inch. Trong mọi chuyến đi, mọi thời điểm. Đó là luật ở Arizona!
- Luôn bôi kem chống nắng trước khi ra ngoài, ngay cả khi trời nhiều mây.
- Tại mỗi buổi thăm khám sức khỏe EPSDT, hãy nhớ nói chuyện với PCP của con quý vị về sự phát triển của trẻ. Đó là thời điểm hoàn hảo để quý vị hỏi bất kỳ câu hỏi nào.
- Hãy chắc chắn rằng con quý vị được khám nha sĩ thường xuyên. Các hội viên từ 1 đến 20 tuổi nên khám nha sĩ hai lần một năm.

Các dịch vụ dành cho phụ nữ

Phụ nữ cần phải thăm khám với PCP hoặc bác sĩ sản/phụ khoa (OB/GYN) của Mercy Care hàng năm. Việc thực hiện các xét nghiệm phù hợp là một phần quan trọng của dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ. Những xét nghiệm này có thể tìm ra các vấn đề trước khi quý vị có bất kỳ dấu hiệu hoặc triệu chứng nào. Xét nghiệm phết tế bào cổ tử cung (Pap) và chụp quang tuyến vú là các xét nghiệm quan trọng có thể giúp cứu mạng quý vị. Nếu có vấn đề gì thì cũng có cơ hội để chữa trị tốt hơn. Xét nghiệm Pap kiểm tra phát hiện ung thư cổ tử cung và chụp quang tuyến vú kiểm tra phát hiện ung thư vú.

Tế bào học cổ tử cung, bao gồm các khuyến nghị về xét nghiệm phết tế bào Pap:

- Nếu một phụ nữ có hoạt động tình dục thì nên thực hiện xét nghiệm Pap hàng năm và sau ba (3) lần khám bình thường liên tiếp, xét nghiệm có thể ít thường xuyên hơn.
- Nếu phụ nữ không hoạt động tình dục thì xét nghiệm Pap nên bắt đầu ở tuổi 21 và thực hiện ba (3) năm một lần cho đến khi 30 tuổi.
- Ở tuổi 30, phụ nữ nên làm xét nghiệm Pap và xét nghiệm đồng thời xét nghiệm virus u nhú ở người (HPV) cứ năm (5) năm một lần cho đến khi 65 tuổi. Việc chỉ thực hiện xét nghiệm Pap ba (3) năm một lần cũng được chấp nhận.
- Các độ tuổi được liệt kê ở trên chỉ mang tính khuyến nghị. Xét nghiệm tế bào cổ tử cung và xét nghiệm Pap có thể được thực hiện hàng năm nếu PCP hoặc OB/GYN quyết định rằng việc làm đó là cần thiết về mặt y tế.

Các hội viên của Mercy Care có thể gặp PCP của mình hoặc bác sĩ OB/GYN của Mercy Care để xét nghiệm Pap. Nếu muốn gặp OB/GYN, quý vị không cần phải gặp hoặc hỏi PCP của mình trước. Quý vị có thể tìm danh sách bác sĩ OB/GYN trong Danh Mục Nhà Cung Cấp của mình hoặc bằng cách tìm kiếm danh mục nhà cung cấp trên trang web Mercy Care. Truy cập www.MercyCareAZ.org và chọn “Tìm Nhà Cung Cấp”.

Khuyến nghị chụp quang tuyến vú:

- Phụ nữ từ 40 đến 49 tuổi nên trao đổi với PCP hoặc OB/GYN của mình về thời điểm bắt đầu và tần suất chụp quang tuyến vú định kỳ.
- Phụ nữ từ 50 đến 74 tuổi và có nguy cơ mắc ung thư vú ở mức trung bình nên chụp quang tuyến vú hai năm một lần.
- Các độ tuổi được liệt kê ở trên chỉ mang tính khuyến nghị. Chụp quang tuyến vú có thể được thực hiện hàng năm ở mọi lứa tuổi nếu PCP hoặc OB/GYN quyết định rằng việc đó là cần thiết về mặt y tế.

Quý vị có thể gọi cho bác sĩ để yêu cầu chụp quang tuyến vú và sau đó quý vị có thể đặt lịch chụp quang tuyến vú với cơ sở chụp X-quang. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các cơ sở chụp X-quang trong khu vực của mình trong Danh Mục Nhà Cung Cấp hoặc bằng cách sử dụng danh mục nhà cung cấp có thể tìm kiếm trên trang web của Mercy Care tại www.MercyCareAZ.org.

Chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ khỏe mạnh

Chuyến khám chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ khỏe mạnh hàng năm nhằm mục đích xác định các yếu tố nguy cơ mắc bệnh, xác định các vấn đề sức khỏe thể chất/hành vi hiện có và thúc đẩy thói quen lối sống lành mạnh cần thiết để giảm thiểu hoặc ngăn ngừa các yếu tố nguy cơ đối với các quá trình bệnh khác nhau. Các hội viên nữ hoặc các hội viên được chỉ định là nữ khi mới sinh có quyền tiếp cận trực tiếp các dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe từ bác sĩ phụ khoa trong mạng lưới của Mercy Care mà không cần sự giới thiệu từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP). Không áp dụng khoản đồng thanh toán hoặc phí khác đối với các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ được bao trả.

Lợi ích của việc chăm sóc sức khỏe phòng ngừa

Khám sức khỏe định kỳ và sàng lọc là một phần quan trọng trong quá trình chăm sóc sức khỏe phụ nữ. Các buổi khám sàng lọc này có thể tìm ra các vấn đề trước khi quý vị có bất kỳ dấu hiệu nào. Việc chẩn đoán và điều trị sớm thường sẽ cho kết quả tốt hơn. Tập trung vào phòng ngừa bệnh tật trước khi chúng xảy ra sẽ giúp cải thiện sức khỏe và chất lượng cuộc sống của quý vị.

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

- Khám thể chất (khám khỏe mạnh) nhằm đánh giá sức khỏe tổng thể
- Khám vú lâm sàng
- Khám vùng chậu (khi cần thiết và theo khuyến nghị hiện hành và tiêu chuẩn thực hành tốt nhất).
- Xem xét và quản lý các lần chủng ngừa, khám sàng lọc và xét nghiệm phù hợp với độ tuổi của quý vị và các yếu tố gây nguy cơ
- Sàng lọc và tư vấn về việc duy trì lối sống lành mạnh và giảm thiểu rủi ro về sức khỏe. Ở mức tối thiểu, dịch vụ này bao gồm khám sàng lọc và tư vấn về:
 - Chế độ dinh dưỡng hợp lý
 - Hoạt động thể chất
 - Chỉ Số Khối Cơ Thể (BMI) tăng cao
 - Hút và/hoặc phụ thuộc thuốc lá
 - Sử dụng, lạm dụng và/hoặc phụ thuộc chất gây nghiện
- Khám sàng lọc chứng trầm cảm
- Sàng lọc bạo lực giữa các cá nhân và gia đình bao gồm tư vấn liên quan đến việc thu thập thông tin từ phụ nữ và thanh thiếu niên về tình trạng bạo lực và lạm dụng ở hiện tại/quá khứ, theo cách hỗ trợ và nhạy cảm về mặt văn hóa để giải quyết các mối lo ngại về sức khỏe hiện tại liên quan đến an toàn và các vấn đề sức khỏe khác ở hiện tại hoặc trong tương lai
- Nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (STI)
- Virus Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người (HIV)
- Các vật tư và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Tư vấn trước khi mang thai, bao gồm thảo luận về lối sống lành mạnh trước và giữa những lần mang thai bao gồm:
 - Tiền sử sinh sản
 - Hoạt động tình dục
 - Cân nặng, chế độ ăn và dinh dưỡng tốt cho sức khỏe, cũng như sử dụng các sản phẩm bổ sung dinh dưỡng và bổ sung axit folic
 - Hoạt động thể chất hoặc tập thể dục

- Chăm sóc sức khỏe răng miệng
 - Kiểm soát bệnh mạn tính
 - Sức khỏe tâm tư tình cảm
 - Sử dụng thuốc lá và chất gây nghiện (bao gồm thuốc theo toa, caffeine, rượu/bia, cần sa và các loại thuốc khác)
 - Khoảng thời gian khuyến nghị giữa các lần mang thai
- Giới thiệu khi nhà cung cấp của quý vị xác định cần phải đánh giá, chẩn đoán và/hoặc điều trị thêm

Thuốc chủng ngừa Virus Papilloma Ở Người (HPV) được bao trả và khuyến nghị cho các hội viên từ 9 đến 45 tuổi. HPV là một loại virus phổ biến và có thể gây ung thư cổ tử cung. Thường thì HPV không gây ra triệu chứng. Điều này khiến người bệnh khó nhận biết khi mắc bệnh. Điều quan trọng là cả nam và nữ đều cần phải tiêm vắc-xin ngừa HPV. Họ nên được chủng ngừa trước khi quan hệ tình dục.

Thông tin về cách nhận các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa dành cho phụ nữ khỏe mạnh

Hãy gọi cho PCP hoặc bác sĩ phụ khoa (OB/GYN) của quý vị và đặt lịch hẹn khám chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ khỏe mạnh. Chuyển thăm khám này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể tìm kiếm các dịch vụ chăm sóc cho phụ nữ khỏe mạnh mà không cần PCP phê duyệt.

Hỗ trợ lên lịch hẹn

Nếu quý vị cần trợ giúp để đặt lịch hẹn khám dành cho phụ nữ khỏe mạnh với nhà cung cấp của mình, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

EPSDT/Dịch vụ dành cho trẻ em (giống như thăm khám cho trẻ em khỏe mạnh)

Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT) là chương trình chăm sóc sức khỏe toàn diện dành cho trẻ em để phòng ngừa và điều trị, điều chỉnh và cải thiện các tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi cho các hội viên AHCCCS dưới 21 tuổi.

Mục đích của EPSDT là đảm bảo tính khả dụng và khả năng tiếp cận của các nguồn lực chăm sóc sức khỏe, cũng như hỗ trợ những người tiếp nhận Medicaid sử dụng hiệu quả các nguồn lực này.

Các dịch vụ EPSDT cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện thông qua phòng ngừa ban đầu, can thiệp sớm, chẩn đoán, điều trị cần thiết về mặt y tế và chăm sóc theo dõi các vấn đề sức khỏe thể chất và hành vi đối với các hội viên AHCCCS dưới 21 tuổi.

Số Tiền, Thời Gian và Phạm Vi: Đạo Luật Medicaid định nghĩa các dịch vụ EPSDT bao gồm các dịch vụ sàng lọc, dịch vụ thị lực, thay thế và sửa chữa kính mắt, dịch vụ nha khoa, dịch vụ thính giác và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẩn đoán, điều trị cần thiết khác và các biện pháp khác được mô tả trong tiểu mục 42 U.S.C. 1396d(a) của luật liên bang để khắc phục hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh và tình trạng về thể chất và tinh thần được phát hiện thông qua các dịch vụ sàng lọc, cho dù các dịch vụ đó có được bao trả theo chương trình AHCCCS của tiểu bang hay không. Những giới hạn và loại trừ, ngoài yêu cầu về tính cần thiết về mặt y tế và tiết kiệm chi phí không áp dụng cho các dịch vụ EPSDT.

Một lần thăm khám trẻ em khỏe mạnh đồng nghĩa với một lần thăm khám EPSDT và bao gồm tất cả các lần khám sàng lọc và dịch vụ được mô tả trong các lịch trình EPSDT và định kỳ khám nha khoa của AHCCCS.

Điều này có nghĩa là các dịch vụ được bao trả theo EPSDT bao gồm các dịch vụ điều chỉnh hoặc cải thiện các tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi, và các bệnh được phát hiện thông qua quá trình khám sàng lọc khi những dịch vụ đó thuộc một trong các hạng mục tùy chọn và bắt buộc của “trợ giúp y tế” như được định nghĩa trong Đạo Luật Medicaid. Các dịch vụ được bao trả theo EPSDT bao gồm tất cả các loại dịch vụ trong luật liên bang ngay cả khi chúng không được liệt kê là dịch vụ được bao trả trong chương trình AHCCCS của tiểu bang, các đạo luật, quy tắc hoặc chính sách của AHCCCS miễn là các dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế và tiết kiệm chi phí.

EPSDT bao gồm, nhưng không giới hạn ở bảo hiểm các dịch vụ bệnh viện nội trú và ngoại trú, dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang, dịch vụ bác sĩ, dịch vụ liệu pháp tự nhiên, dịch vụ y tá hành nghề, thuốc, dịch vụ nha khoa, dịch vụ trị liệu, dịch vụ sức khỏe hành vi, thiết bị y tế, dụng cụ y tế và vật tư y tế, dụng cụ chỉnh hình, thiết bị giả, kính mắt, dịch vụ đưa đón, dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình, dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ và dịch vụ thai sản. EPSDT cũng bao gồm dịch vụ chẩn đoán, khám sàng lọc, phòng ngừa và phục hồi chức năng. Tuy nhiên, các dịch vụ EPSDT không bao gồm các dịch vụ mang tính thử nghiệm chỉ dành cho mục đích thẩm mỹ, hoặc không tiết kiệm chi phí khi so sánh với các biện pháp can thiệp khác.

Hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cho trẻ em

Tất cả trẻ em, không chỉ trẻ sơ sinh, đều phải được khám sức khỏe tổng quát và tiêm chủng (chủng ngừa). Khám tổng quát cho trẻ em khỏe mạnh giúp trẻ khỏe mạnh và tìm ra các vấn đề về sức khỏe trước khi trẻ bị ốm. Các mũi chích ngừa bảo vệ trẻ chống lại nhiều loại bệnh tật. Đặt lịch hẹn với PCP của con quý vị để giữ cho con quý vị (và thanh thiếu niên) được khỏe mạnh. Không có khoản đồng thanh toán hoặc khoản phí khác cho các lần thăm khám, tiêm chủng hoặc các dịch vụ được bao trả theo EPSDT.

Khám tổng quát cho trẻ khỏe mạnh (Thăm Khám EPSDT)	<ul style="list-style-type: none"> • Trẻ sơ sinh • 3-5 ngày • 1, 2, 4, 6, 9, 12, 15, 18, 24 và 30 tháng • Hàng năm cho các cá nhân ở độ tuổi từ 3-20 tuổi
Tiêm Chủng (Chủng Ngừa)	<ul style="list-style-type: none"> • Bạch Hầu, Uốn Ván, Ho Gà (DTaP) • Cúm Haemophilus Tuýp B (Hib) • Viêm Gan A • Viêm Gan B • Virus Gây U Nhú Ở Người (HPV) • Bệnh Cúm • Sởi, Quai Bị, Rubella (MMR) • Viêm Màng Não Cầu Khuẩn (Viêm Màng Não) • Phế Cầu Khuẩn (Viêm Phổi) • Bại Liệt Bất Hoạt (IPV) • Virus Rota (RV) • Bạch Hầu, Uốn Ván, Ho Gà (Tdap) • Thủy Đậu • COVID-19

Tầm quan trọng của việc thăm khám sức khỏe trẻ em bằng EPSDT

Chúng tôi quan tâm đến sức khỏe của con quý vị. Một trong những cách tốt nhất để giữ cho con quý vị khỏe mạnh là đưa con quý vị đi khám sức khỏe định kỳ hàng năm, ngay cả khi con quý vị khỏe mạnh. Các lần thăm khám EPSDT thường xuyên (giống như thăm khám hoặc kiểm tra sức khỏe trẻ em) có thể giúp trẻ an toàn khỏi bệnh tật. Trong lần thăm khám cho trẻ khỏe mạnh, quý vị có cơ hội trò chuyện với bác sĩ của con quý vị và đặt câu hỏi. Những điều có thể xảy ra trong những lần thăm khám này:

- Tiền sử bệnh và quá trình phát triển cũng như khám sức khỏe toàn diện.
- Sàng lọc mức tăng cân phù hợp với lứa tuổi cũng như giáo dục dinh dưỡng.

- Đánh giá, sàng lọc dinh dưỡng và giới thiệu nếu cần thiết.
- Khám sức khỏe hành vi và các dịch vụ, cũng như giới thiệu nếu cần thiết.
- Xác định các mốc phát triển.
- Giám sát và sàng lọc phát triển.
- Tiêm chủng (chủng ngừa).
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm và/hoặc chẩn đoán các tình trạng như Thiếu Máu, Thiếu Máu Hồng Cầu Hình Liềm, Ngộ Độc Chì Trong Máu, Bệnh Lao (TB), v.v.
- Giáo dục sức khỏe, tư vấn và giúp đỡ tự quản lý bệnh mãn tính.
- Khám và giáo dục sức khỏe răng miệng.
- Bôi vecni fluoride khi trẻ được sáu tháng tuổi và đã mọc ít nhất một chiếc răng, ba tháng một lần cho đến khi trẻ được năm tuổi.
- Kiểm tra thị giác và thính giác.
- Nếu cần thiết về mặt y tế, bác sĩ sẽ gửi giấy giới thiệu để con quý vị được thăm khám với bác sĩ chuyên khoa. Ví dụ như bác sĩ dinh dưỡng hoặc chuyên gia dinh dưỡng, chuyên gia sức khỏe hành vi, chuyên gia phát triển, nhà vật lý trị liệu hoặc nhà trị liệu ngôn ngữ.
- Bác sĩ cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin về các nguồn lực hoặc chương trình sẵn có của cộng đồng.
- Đối với thanh thiếu niên, bác sĩ cũng nên nói về:
 - Sức khỏe sinh sản, ngừa thai và tình dục an toàn, bao gồm cả cách ngăn ngừa các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI).
 - Tránh các hành vi nguy hiểm như hút thuốc (bao gồm thuốc lá điện tử và vape) cũng như sử dụng ma túy và rượu bia.
 - Họ cảm thấy thế nào, liệu họ có bị trầm cảm hay không hoặc có ý nghĩ làm hại bản thân hay không.
 - Đây là những chủ đề quý vị cũng nên nói chuyện với họ.

Chủng ngừa/vắc-xin (tiêm chủng)

Cách tốt nhất để bảo vệ con quý vị khỏi bệnh tật là đảm bảo con quý vị được tiêm phòng. Trẻ em được chích ngừa sẽ được bảo vệ khỏi 16 loại bệnh có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe. Chích ngừa có thể giúp con quý vị không mắc các loại bệnh nặng. Một số mũi tiêm cũng được kết hợp thành một mũi để giảm số lần tiêm cần thiết. Nếu quý vị có câu hỏi, hãy nói chuyện với bác sĩ về việc chích ngừa ở buổi hẹn khám tiếp theo của con quý vị.

Nguồn lực cộng đồng

Có sẵn một số nguồn lực và chương trình cộng đồng có thể giúp ích cho quý vị và con quý vị. Trong lần thăm khám sức khỏe trẻ em EPSDT của con quý vị, bác sĩ có thể thảo luận về các dịch vụ này với quý vị. Bác sĩ cũng sẽ cho chúng tôi biết quý vị và con quý vị có thể được hưởng lợi từ những dịch vụ nào. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một số thông tin hướng dẫn về cách nhận các dịch vụ đó. Ví dụ về một số chương trình cộng đồng là Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC), AzEIP, CRS, sức khỏe hành vi, chương trình thăm quan tại nhà, Nuôi Dạy Trẻ Em, Early Head Start/Head Start, Tiêm Vắc-xin cho Trẻ Em (VFC) và Đường Dây Trợ Giúp từ Trẻ Sơ Sinh đến Năm Tuổi. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem mục “Nguồn Lực Cộng Đồng” ở mặt sau của cuốn sổ tay này hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care.

Nguy cơ tiếp xúc với chì và các xét nghiệm được khuyến nghị/bắt buộc

Ngộ độc chì đang là một vấn đề ở Arizona. Việc xét nghiệm chì trong máu là bắt buộc đối với tất cả trẻ em từ 1 đến 2 tuổi. Việc sàng lọc bổ sung có thể được thực hiện đối với trẻ em từ 6 tuổi trở xuống nếu chúng có nguy cơ bị ngộ độc chì hoặc nếu con quý vị sống ở vùng có mã ZIP có nguy cơ cao. Để tìm hiểu xem mã zip của quý vị có rủi ro cao hay không, hãy truy cập <https://www.azdhs.gov/gis/childhood-lead>. Nếu quý vị định đăng ký cho con mình tham gia Early Head Start/Head Start, họ sẽ yêu cầu quý vị cung cấp bằng chứng cho thấy con quý vị đã được xét nghiệm chì trong máu.

Tăng cân phù hợp với lứa tuổi, béo phì ở trẻ em và các biện pháp phòng ngừa

Khi khám sức khỏe cho trẻ, bác sĩ sẽ kiểm tra Chỉ Số Khối Cơ Thể (BMI) của trẻ để xem liệu trẻ có cân nặng khỏe mạnh so với độ tuổi, giới tính và chiều cao hay không. BMI của trẻ càng cao thì càng có nguy cơ cao về vấn đề sức khỏe trong tương lai. Nếu chỉ số BMI của trẻ quá cao thì bác sĩ sẽ cung cấp thông tin dinh dưỡng. Bác sĩ cũng có thể giới thiệu đến bác sĩ dinh dưỡng hoặc chuyên gia dinh dưỡng. Dưới đây là một số gợi ý lựa chọn lành mạnh có thể giúp ích:

- Ăn năm (5) khẩu phần trái cây và rau củ mỗi ngày.
- Dành ít hơn hai (2) giờ mỗi ngày ngồi trước màn hình (bao gồm TV, trò chơi điện tử, máy tính, máy tính bảng và các thiết bị di động khác).
- Hoạt động ít nhất một (1) giờ mỗi ngày.
- Không uống các loại nước có đường, bao gồm soda và nước trái cây.

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

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

Lời khuyên an toàn cho quý vị và con quý vị

Bảo vệ con quý vị (hoặc thanh thiếu niên) bằng cách nói chuyện với trẻ về việc tránh các hoạt động nguy hiểm hoặc hành vi nguy hiểm. Chú ý đến các dấu hiệu cảnh báo về tự tử và trầm cảm và tìm kiếm giúp đỡ nếu quý vị nhận thấy bất kỳ dấu hiệu nào. Ví dụ về những hành vi này bao gồm thu mình, tâm trạng của trẻ thay đổi nghiêm trọng và/hoặc việc sử dụng ma túy hoặc rượu ngày càng gia tăng. Nếu quý vị không biết cách nói chuyện với con mình (hoặc thanh thiếu niên), quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của con quý vị giúp đỡ hoặc quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị một số tài nguyên hữu ích. Ví dụ về những điều quý vị nên nói đến là:

- Hút thuốc lá, thuốc lá điện tử, vaping, hookah, v.v.
- Tham gia vào hành vi tình dục khi còn nhỏ
- Sử dụng ma túy và/hoặc uống rượu/bia
- Tham gia hoặc là nạn nhân của bắt nạt và bạo lực
- Những mối nguy hiểm trên mạng xã hội và Internet

Biện pháp ngăn ngừa sâu răng

Việc chăm sóc và làm sạch răng sữa rất quan trọng để đảm bảo sức khỏe răng miệng lâu dài. Mặc dù bộ răng đầu tiên (răng sữa) sẽ rụng hết nhưng tình trạng sâu răng có thể làm cho răng bị rụng trước khi chúng sẵn sàng. Điều đó làm cho răng vĩnh viễn bị mọc lệch và không đúng vị trí. Sâu răng ở răng sữa cũng có thể gây sâu răng khi chuyển sang răng trưởng thành. Việc chăm sóc răng miệng hàng ngày nên bắt đầu ngay cả trước khi chiếc răng đầu tiên của trẻ mọc. Lau nướu của trẻ hàng ngày bằng khăn hoặc gạc sạch, ẩm. Quý vị cũng có thể chải nhẹ nướu răng bằng bàn chải của trẻ em, mềm và bằng nước. Ngay khi nhú chiếc răng đầu tiên, hãy chải răng và nướu bằng nước. Khi trẻ mọc hết răng, hãy chải răng ít nhất hai lần một ngày. Điều quan trọng nữa là cho trẻ làm quen với việc dùng chỉ nha khoa từ sớm. Thời điểm tốt để bắt đầu dùng chỉ nha khoa là khi hai (2) chiếc răng bắt đầu chạm vào nhau. Nói chuyện với nha sĩ của trẻ để được tư vấn về cách dùng chỉ nha khoa cho những chiếc răng nhỏ.

Tầm quan trọng của việc chăm sóc sức khỏe răng miệng

PCP của con quý vị nên thực hiện khám sàng lọc sức khỏe răng miệng vào mỗi lần thăm khám sức khỏe trẻ em EPSDT. Họ cũng sẽ bắt đầu bôi vecni fluoride lên răng của con quý vị khi trẻ được sáu tháng tuổi và đã mọc ít nhất một chiếc răng. Điều này sẽ diễn ra bốn lần một năm (ba tháng một lần) trong các buổi thăm khám EPSDT cho đến khi con quý vị tròn năm tuổi. Không có khoản đồng thanh toán hoặc khoản phí khác cho các dịch vụ liên quan đến nha khoa EPSDT được bao trả.

Cuộc hẹn khám nha sĩ đầu tiên của con quý vị nên được lên lịch trước khi trẻ một tuổi. Sau đó, hãy đưa con quý vị khám nha sĩ sáu tháng một lần để bác sĩ khám thường kỳ. Tần suất là hai lần một năm. Nha sĩ sẽ bôi vecni fluoride trong cả hai lần khám cho đến khi trẻ tròn 21 tuổi. Thăm khám nha khoa cũng có thể bao gồm chụp X-quang, trám răng, làm sạch và bít kín răng.

Không bao giờ là quá sớm để bắt đầu thói quen tốt cho sức khỏe răng miệng. Hãy làm theo các mẹo đơn giản sau khi đưa con quý vị đến khám nha sĩ:

- Lưu tên và số điện thoại của nha sĩ ở nơi thuận tiện.
- Lên lịch các buổi hẹn khám thường xuyên trước một vài tháng.
- Đảm bảo quý vị được đưa đến buổi hẹn khám.
- Đến đúng giờ hẹn.
- Hãy nhớ mang theo thẻ ID hội viên của con quý vị đến văn phòng nha sĩ.
- Nếu quý vị phải hủy hẹn, hãy gọi cho văn phòng nha sĩ càng sớm càng tốt.

Hỗ trợ đặt lịch hẹn khám hoặc đưa đón

Nếu quý vị cần trợ giúp đặt lịch hẹn khám sức khỏe trẻ em EPSDT hoặc hẹn khám nha khoa, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465** (TTY 711). Bộ phận Dịch Vụ Hội Viên cũng có thể giúp quý vị đặt lịch đưa đón đến buổi hẹn nếu quý vị cần.

Các dịch vụ thai sản

Các hội viên nữ hoặc các hội viên được chỉ định là nữ khi mới sinh có quyền tiếp cận trực tiếp các dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe từ PCP, OB/GYN hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản khác trong mạng lưới của Nhà Thờ mà không cần giấy giới thiệu từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính.

Phụ nữ mang thai cần được chăm sóc đặc biệt. Nếu quý vị đang mang thai, vui lòng chọn Bác Sĩ Sản Khoa Chăm Sóc Chính (OB/GYN) của Mercy Care hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận. Quý vị có thể đến trực tiếp OB/GYN để được chăm sóc. Quý vị không cần gặp hoặc hỏi PCP của quý vị trước. PCP của quý vị sẽ quản lý việc chăm sóc định kỳ không liên quan đến sản phụ khoa và bác sĩ sản phụ khoa sẽ quản lý việc chăm sóc thai kỳ của quý vị. Nếu muốn, quý vị có thể chọn để có OB/GYN làm PCP của quý vị trong suốt thai kỳ của mình. Nếu quý vị là người mới tham gia Mercy Care và đang trong kỳ tam cá nguyệt thứ ba, quý vị có thể hoàn thành dịch vụ chăm sóc thai sản với nhà cung cấp đã đăng ký AHCCCS hiện tại của mình. Để đảm bảo chăm sóc liên tục, điều này có thể có nghĩa là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản hiện tại của quý vị không nằm trong mạng lưới Mercy Care.

Không có khoản đồng thanh toán hoặc khoản phí khác cho các dịch vụ liên quan đến thai kỳ được bao trả. Chúng tôi cũng sẽ gửi cho quý vị một cuốn sách nhỏ về thai kỳ với rất nhiều thông tin và chúng tôi sẽ tiếp tục gửi cho quý vị thông tin về thai kỳ trong suốt thai kỳ và sau đó. Nếu quý vị không chắc chắn mình có thai hay không, hãy hẹn gặp PCP của quý vị để thử thai.

Hỗ trợ đặt lịch hẹn khám hoặc đưa đón

Nếu quý vị cần trợ giúp lên lịch hẹn thăm khám trước khi sinh hoặc sau sinh, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\)](#). Bộ phận Dịch Vụ Hội Viên cũng có thể giúp quý vị đặt lịch đưa đón đến buổi hẹn nếu quý vị cần.

Hẹn khám thai

Điều quan trọng là quý vị phải thăm khám với bác sĩ sớm và thường xuyên. Đây là các lần thăm khám chăm sóc trước khi sinh, diễn ra trong thời kỳ mang thai của quý vị. Điều quan trọng nữa là quý vị phải đi khám chăm sóc sau sinh, sau khi quý vị sinh con. Những buổi thăm khám này sẽ có lợi cho quý vị và con quý vị. Hãy đảm bảo thực hiện đầy đủ các chuyến thăm khám trước khi sinh và sau sinh theo lịch trình, ngay cả khi quý vị cảm thấy ổn.

Chăm sóc tiền sản thường xuyên có thể giúp quý vị có một thai kỳ khỏe mạnh và sinh em bé khỏe mạnh. Điều này sẽ cho phép nhà cung cấp của quý vị xác định bất kỳ tình trạng sức khỏe nào và ngăn ngừa các vấn đề trước khi chúng xảy ra. Trong thời gian mang thai, bác sĩ sản/phụ khoa sẽ cho quý vị biết khi nào quý vị cần quay lại thăm khám. Nếu có điều gì đó xảy ra và quý vị cần hủy hẹn, hãy nhớ gọi cho nhà cung cấp của quý vị để thông báo cho họ. Sau đó hãy đặt lịch hẹn mới càng sớm càng tốt.

Quý vị sẽ có thể hẹn khám vào những khung thời gian sau:

- Tam cá nguyệt đầu tiên- tháng 1-3, hoặc tuần 1-12: Quý vị sẽ được khám trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ khi gọi điện thoại cho bác sĩ
- Tam cá nguyệt thứ hai- tháng 4-6, hoặc tuần 13-27: Quý vị sẽ được khám trong vòng bảy (7) ngày theo lịch kể từ khi gọi điện thoại cho bác sĩ
- Tam cá nguyệt thứ ba- tháng 7-9, hoặc tuần 28-40: Quý vị sẽ được khám trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ khi gọi điện thoại cho bác sĩ
- Những trường hợp mang thai có nguy cơ cao được thăm khám nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của hội viên và không muộn hơn (3) ba ngày làm việc sau khi Nhà Thờ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản xác định nguy cơ cao, hoặc thăm khám ngay lập tức nếu là trường hợp cấp cứu

Sau lần khám thai đầu tiên, lịch khám thai thông thường là:

- Tuần thứ 4-28: Thăm khám ít nhất bốn (4) tuần một lần
- Tuần thứ 29-36: Thăm khám ít nhất hai (2) tuần một lần
- Tuần thứ 37-40: Thăm khám ít nhất mỗi tuần một lần

Lần thăm khám đầu tiên

- Trong lần thăm khám đầu tiên, quý vị sẽ được khám sức khỏe tổng thể. Buổi khám này bao gồm việc nói về tiền sử bệnh của quý vị và bác sĩ sẽ khám thể chất cho quý vị. Bác sĩ hoặc y tá sẽ xét nghiệm nước tiểu và máu thường kỳ. Họ cũng sẽ kiểm tra các bệnh truyền nhiễm và các bệnh lây qua đường tình dục.
- Nếu quý vị đang dùng bất kỳ loại thuốc nào, hãy báo cho nhà cung cấp sản phụ khoa hoặc y tá hộ sinh của quý vị trong lần khám đầu tiên.

Đó có phải là chuyển dạ sinh non không?

Nếu quý vị cho rằng mình đang chuyển dạ hoặc nếu quý vị cho rằng mình có thể gặp vấn đề với thai kỳ, hãy gọi cho bác sĩ ngay lập tức. Bác sĩ của quý vị sẽ gặp quý vị trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ khi quý vị gọi hoặc ngay lập tức nếu đó là trường hợp cấp cứu. Đây là những triệu chứng quan trọng mà quý vị nên chú ý. Hãy gọi cho bác sĩ của quý vị ngay lập tức nếu quý vị có bất cứ triệu chứng nào trong số này. Không chờ cho tới khi những triệu chứng này tự hết.

- Dịch tiết, máu hoặc nước chảy ra từ âm đạo
- Đau lưng dưới âm ỉ

- Cảm giác như quý vị sắp bắt đầu kỳ kinh (đau bụng kinh)
- Áp lực vùng xương chậu (giống như là đứa bé đang đẩy xuống)
- Co rút dạ dày (quý vị có thể hoặc không bị tiêu chảy khi bị đau)
- Các cơn co thắt thường xuyên kéo dài hơn một giờ

Chuyển dạ

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

Chăm sóc và thăm khám sau sinh

Sau khi quý vị sinh em bé, điều quan trọng là phải gặp OB/GYN của quý vị để thăm khám sau sinh. Quý vị nên thực hiện thăm khám sau sinh trong vòng 1-12 tuần sau khi sinh em bé. Đôi khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể muốn gặp quý vị nhiều lần trong thời gian này để đảm bảo rằng quý vị đang lành vết thương. Họ cũng sẽ thảo luận về cảm giác và cảm xúc của quý vị và trả lời bất kỳ câu hỏi nào của quý vị. Tại buổi khám này, quý vị cũng có thể thảo luận về các lựa chọn, dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình (bao gồm cả các biện pháp tránh thai có tác dụng kéo dài ngay sau khi sinh). Sau đó quý vị có thể xác định phương pháp phù hợp nhất với nhu cầu của mình cho tới khi quý vị đã sẵn sàng để mang thai tiếp.

Hãy chú ý đến những dấu hiệu hoặc triệu chứng cảnh báo này sau khi quý vị sinh con. Những triệu chứng này có thể xảy ra đến một năm sau khi sinh con. Nếu quý vị có bất kỳ triệu chứng nào trong số này, hãy gọi bác sĩ ngay:

- Đau đầu không dứt hoặc không đỡ dần
- Chóng mặt hoặc ngất
- Suy nghĩ về việc làm tổn thương bản thân hoặc em bé
- Thay đổi thị lực
- Sốt từ 100.4F trở lên
- Khó thở hoặc tim đập nhanh
- Đau ngực
- Đau bụng dữ dội và/hoặc buồn nôn
- Chảy máu nhiều (dùng nhiều hơn một miếng dán mỗi giờ)
- Sưng, tấy đỏ hoặc đau dữ dội ở chân hoặc cánh tay

Nếu quý vị cảm thấy có điều gì đó không ổn, ngay cả khi quý vị không chắc nó có nghiêm trọng hay không, hãy gọi cho bác sĩ. Đừng quên nói với bác sĩ là năm ngoái quý vị đã mang thai. Nếu quý vị đang gặp trường hợp cấp cứu y tế, hãy gọi **911**.

Trầm Cảm Trước và Sau Sinh (PPD)

Nếu quý vị có cảm giác buồn bã kéo dài, trầm trọng và khiến quý vị gặp khó khăn khi thực hiện các hoạt động bình thường hàng ngày, hãy gọi ngay cho nhà cung cấp của quý vị. Họ sẽ tìm hiểu xem các triệu chứng của quý vị có phải do trầm cảm trước khi sinh, trầm cảm sau sinh (PPD) hay nguyên nhân nào khác gây ra hay không. PPD không chỉ là “cảm giác chán nản” hay “buồn chán”. Đó không phải là do điều gì quý vị đã làm hoặc không làm được. Đó là một loại bệnh và cần được điều trị để khỏe hơn. Nếu quý vị cần nói chuyện với người nào đó vì quý vị có những suy nghĩ rắc rối, hãy liên hệ ngay với nhà cung cấp hoặc y tá của quý vị. **Đừng chờ đợi để được trợ giúp.** Quý vị cũng có thể nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ bác sĩ của mình.

Nếu quý vị cần trợ giúp để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi, vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465](#) (TTY 711). Đối với mọi trường hợp cấp cứu, vui lòng quay số **911**.

Đường Dây Nóng Về Sức Khỏe Tâm Thần

- Đường Dây Nóng Về Sức Khỏe Tâm Thần Của Người Mẹ: **1-833-9 HELP4MOMS (1-833-943-5746)**
- Đường Dây Phòng Chống Tự Tử và Khủng Hoảng: **988**
- Đường Dây Tâm Sự của Tổ Chức Hỗ Trợ Sau Sinh Quốc Tế: **1-800-944-4773**

Lời Khuyên về Mang Thai Khỏe Mạnh

Xét nghiệm HIV (Virus Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người)/AIDS và xét nghiệm nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (STI)

Ở lần khám thai đầu tiên, tam cá nguyệt thứ ba và khi em bé chào đời, bác sĩ hoặc y tá sẽ kiểm tra các bệnh nhiễm trùng (chẳng hạn như HIV) và các bệnh lây truyền qua đường tình dục (chẳng hạn như bệnh giang mai). Nếu xét nghiệm dương tính với HIV hoặc bất kỳ bệnh lây truyền qua đường tình dục nào, bác sĩ có thể cung cấp các dịch vụ điều trị và tư vấn miễn phí cho quý vị. Những bệnh này được chẩn đoán và điều trị càng sớm thì thuốc càng có tác dụng tốt. Điều trị sớm có thể giúp ngăn ngừa lây truyền các bệnh nhiễm trùng này sang em bé. Dùng thuốc sớm có thể giúp trẻ nhiễm HIV sống lâu hơn, mạnh khỏe hơn.

Dinh dưỡng và ăn uống lành mạnh

Khi mang thai, cân nặng thường tăng khoảng 25 đến 35 pound. Nếu một người bị thiếu cân hoặc thừa cân khi mang thai, bác sĩ sẽ giúp quý vị hiểu cách đạt được và duy trì cân nặng khỏe mạnh. Một số ví dụ là:

- Uống ít nhất 10 cốc chất lỏng mỗi ngày. Tám (8) cốc trong số đó nên là nước.
- Ăn thực phẩm lành mạnh trong bữa chính và bữa phụ. Thay vì ăn ba (3) bữa ăn lớn một ngày, hãy thử ăn năm (5) hoặc sáu (6) bữa nhỏ và bữa ăn nhẹ.
- Tránh xa các thực phẩm sống như cá và động vật có vỏ, trứng chưa nấu chín, phô mát mềm, phô mát không được sản xuất tại Hoa Kỳ, sữa chưa tiệt trùng và nước trái cây chưa tiệt trùng.

Hoạt động thể chất: Hoạt động thể chất không nhất thiết phải dừng lại vì một người đang mang thai, nhưng loại hoạt động thể chất có thể phải thay đổi. Nói chuyện với bác sĩ về mức độ hoạt động thể chất an toàn khi mang thai.

Ngủ nhiều: Khi mang thai, quý vị thường cảm thấy rất mệt mỏi và cần ngủ nhiều hơn, đặc biệt là trong ba (3) tháng đầu của thai kỳ.

Lớp sinh sản: Những lớp học này có thể hỗ trợ quá trình mang thai và sinh nở. Các lớp học này hiện sẵn có và miễn phí cho quý vị. Hãy hỏi bác sĩ về các lớp học hiện có hoặc gọi điện để đăng ký tại bệnh viện nơi em bé sẽ chào đời.

Các dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình: Hãy hỏi bác sĩ về các lựa chọn cung cấp dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình như LARC (thuốc tránh thai có tác dụng kéo dài) và IPLARC (thuốc tránh thai có tác dụng kéo dài ngay sau khi sinh) trước khi rời bệnh viện.

Cân nặng khi sinh thấp/cân nặng khi sinh rất thấp: Khám thai định kỳ là rất quan trọng. Những em bé có mẹ đi khám bác sĩ khi mang thai có nhiều khả năng sinh ra khỏe mạnh, cân nặng hợp lý và sinh đủ tháng. Tham gia đầy đủ các cuộc hẹn khám OB/GYN là một trong những điều tốt nhất quý vị có thể làm để mang lại cho em bé một khởi đầu khỏe mạnh trong cuộc sống.

Khởi phát chuyển dạ tự chọn và nguy cơ sinh mổ: Việc lên lịch sinh mổ hoặc kích thích chuyển dạ trước 39 tuần mà không có nhu cầu y tế có thể nguy hiểm và gây rủi ro. Chờ cho đến khi thai kỳ được ít nhất 39 tuần sẽ giúp em bé có thời gian phát triển cần thiết trước khi chào đời. Các cơ quan chính vẫn đang phát triển trong thời gian đó. Đôi khi về mặt y tế, việc gây mê hoặc sinh mổ là cần thiết. Nếu rơi vào trường hợp như vậy, bác sĩ sẽ quyết định.

Vitamin dành cho phụ nữ mang thai: Khi mang thai, cơ thể sẽ cần được trợ giúp thêm, chẳng hạn như dùng một số vitamin và axit folic (một loại vitamin B). Axit folic (có trong vitamin dành cho bà bầu) nên được bổ sung trước và trong khi mang thai để giúp ngăn ngừa dị tật bẩm sinh ở não và tủy sống. Uống vitamin trước khi sinh theo chỉ định hoặc khuyến cáo của bác sĩ. Không ngừng dùng bất kỳ loại thuốc nào mà không nói chuyện với bác sĩ.

Các hành vi nguy hiểm: Hút thuốc lá, thuốc lá điện tử và vape, uống rượu bia và sử dụng ma túy có thể gây ra nhiều vấn đề khi mang thai. Việc từ bỏ có thể khó khăn. Hãy chắc chắn nói chuyện với bác sĩ hoặc tìm kiếm giúp đỡ từ trung tâm điều trị địa phương trước khi bỏ thuốc. Ngoài ra còn có các nguồn trợ giúp khác, chẳng hạn như ASHLine. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo phần “Nguồn Lực Cộng Đồng” ở cuối cuốn sổ tay này.

Thuốc kê đơn và các chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (SUD) trong thời kỳ mang thai: Một số loại thuốc kê đơn mà mọi người dùng hàng ngày rất quan trọng đối với sức khỏe thể chất và tinh thần của họ, ngay cả khi họ đang mang thai. Thuốc opioid thường được bác sĩ kê toa sau khi xảy ra chấn thương hoặc phẫu thuật để giúp giảm đau. Dùng thuốc opioid khi mang thai có thể gây ra Hội Chứng Cai Nghiện Ở Trẻ Sơ Sinh (NAS). Em bé có thể trải qua quá trình cai nghiện thuốc sau khi sinh. Hãy cho bác sĩ biết về tất cả các loại thuốc đang dùng, ngay cả khi được bác sĩ khác kê đơn. Trẻ sơ sinh từ khi sinh ra mắc NAS có nhiều khả năng có cân nặng khi sinh thấp, gặp các vấn đề về hô hấp và bú và bị co giật.

Nguy hiểm khi mẹ và bé phơi nhiễm chì: Phơi nhiễm chì trong khi mang thai có thể gây sẩy thai, sinh non, sinh con nhẹ cân và chậm phát triển. Ngộ độc chì có thể truyền từ phụ nữ mang thai sang con của họ. Người bị ngộ độc chì có thể trông khỏe mạnh và không có dấu hiệu bệnh tật, nhưng họ vẫn cần được điều trị. Hãy trao đổi với bác sĩ về việc thực hiện xét nghiệm máu đơn giản để phát hiện ngộ độc chì.

Hội Chứng Đột Tử Ở Trẻ Sơ Sinh (SIDS)/Tử Vong Đột Ngột Ở Trẻ Sơ Sinh (SUID): SIDS/SUID là tình trạng chết đột ngột và không rõ nguyên nhân của trẻ sơ sinh. Trẻ nằm ngửa khi ngủ có ít nguy cơ tử vong do SIDS/SUID hơn. Hãy ngăn chặn điều này bằng cách đặt bé ngủ trên bề mặt chắc chắn. Không sử dụng chăn bông, gối, thú nhồi bông, đệm nước, da cừu hoặc các loại khăn trải giường mềm khác trong cũi.

Cho con bú: Nuôi con bằng sữa mẹ là nguồn thực phẩm tốt nhất mà trẻ có thể nhận được trong sáu tháng tuổi đến một năm đầu đời. Nuôi con bằng sữa mẹ có thể giúp hỗ trợ miễn dịch cho em bé. Gói thông tin giáo dục về nuôi con bằng sữa mẹ sẽ được gửi đến các hội viên sau khi Mercy Care biết hội viên đó đang mang thai. Gói này cung cấp thông tin, chẳng hạn như cần được trợ giúp vào thời điểm vào và ở đâu, tầm quan trọng của việc cho con bú, cách bắt đầu, tác dụng của thuốc đối với việc cho con bú và khi nào nên quay lại làm việc hoặc đi học.

Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC): WIC là chương trình cung cấp thực phẩm, giáo dục về nuôi con bằng sữa mẹ, thông tin về ăn uống lành mạnh và tư vấn đồng đẳng. WIC đã được chứng minh là cải thiện cân nặng khi sinh, giảm tình trạng sinh non và cải thiện cân nặng khi sinh của trẻ. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem mục “Nguồn Lực Cộng Đồng” ở mặt sau của cuốn sổ tay này hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care.

Nguồn lực trong cộng đồng: Hiện có các dịch vụ giúp hỗ trợ mang thai và sinh con khỏe mạnh. Có các chương trình như Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC), Chương trình thăm nhà của Strong Families AZ, Đường Dây Nóng Nuôi Con Bằng Sữa Mẹ của Bộ Dịch vụ Y tế Arizona (ADHS), Đường Dây Trợ Giúp Chương Trình Trẻ Sơ Sinh đến 5 Tuổi và Bé Quấy Khóc, Đường Dây Trợ Giúp dành cho Người Hút Thuốc ở Arizona (ASHLine) và các chương trình khác. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem mục “Nguồn Lực Cộng Đồng” ở mặt sau của cuốn sổ tay này hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care.

Xét nghiệm Virus Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người (HIV)

HIV là virus gây bệnh AIDS. Xét nghiệm HIV tư nhân, tự nguyện được cung cấp cho tất cả các hội viên. Quý vị có thể được xét nghiệm tại PCP hoặc tại văn phòng OB/GYN của quý vị. Dịch vụ xét nghiệm và điều trị hoàn toàn miễn phí. Chẩn đoán và điều trị HIV càng sớm, các loại thuốc càng có tác dụng. Quý vị có thể nói chuyện với PCP hoặc OB-GYN của mình để được xét nghiệm và biết kết quả. Bác sĩ cũng có thể giúp quý vị tiếp nhận điều trị và tư vấn. Những hội viên có kết quả xét nghiệm dương tính cũng sẽ được tư vấn.

Các vật tư và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

Các vật tư và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được quản lý bởi Aetna Medicaid Administrators, LLC. Chúng được bao trả miễn phí cho quý vị. Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho các hội viên trong độ tuổi sinh sản, không phân biệt giới tính, tự nguyện lựa chọn trì hoãn hoặc tránh thai. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu trước khi chọn nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Các dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình thường được thảo luận trong chuyến thăm EPSDT hoặc chuyến thăm kiểm tra kỹ lưỡng và phải phù hợp với lứa tuổi. Các hội viên có thể chọn nhận các dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình từ bất kỳ nhà cung cấp thích hợp nào, cho dù họ có thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Mercy Care hay không. Điều quan trọng là phải giữ đúng lịch hẹn để giúp nhà cung cấp xác định tình trạng sức khỏe và ngăn ngừa các vấn đề trước khi chúng xảy ra.

Lời nhắc quan trọng về kế hoạch hóa gia đình và tình dục an toàn

Sử dụng biện pháp tránh thai có thể khiến một người không thể mang thai. Có thể cần khám sức khỏe và làm xét nghiệm trong phòng thí nghiệm trước khi bắt đầu kiểm soát sinh đẻ. Kiểm tra theo lịch trình thường xuyên cũng có thể cần thiết. Biện pháp tránh thai như bọt diệt tinh trùng, thạch, thuốc đạn hoặc kem có thể giúp tránh thai, nhưng chúng không bảo vệ khỏi các bệnh mà có thể mắc phải khi quan hệ tình dục. Bao cao su có thể ngăn ngừa một số bệnh mà có thể mắc phải khi quan hệ tình dục. Nếu quý vị quan hệ tình dục, hãy đảm bảo được xét nghiệm các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI).

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

- Kế hoạch hóa gia đình theo cách tự nhiên và tư vấn phòng tránh thai
- Thuốc viên tránh thai
- Thuốc tránh thai khẩn cấp trong vòng 72 giờ sau khi quan hệ tình dục không được bảo vệ (mifepristone, còn được gọi là Mifeprex hoặc RU-486, không phải là thuốc tránh thai khẩn cấp sau giao hợp).
- Thuốc tiêm tránh thai
- Vòng tránh thai đặt trong tử cung (IUD)
- LARC (biện pháp tránh thai tác dụng kéo dài có thể đảo ngược)
- IPLARC (thuốc tránh thai tác dụng kéo dài ngay sau sinh)
- Vòng âm đạo
- Thuốc tránh thai cấy dưới da (cấy dưới da).
- Bọt tránh thai và thuốc đạn
- Bao cao su
- Màn chắn âm đạo
- Triệt sản cho nam giới và nữ giới (các hội viên phải từ 21 tuổi trở lên để thực hiện thắt ống dẫn trứng và thắt ống dẫn tinh)
- Triệt sản/cắt ống dẫn tinh qua nội soi tử cung. (Phương pháp này không có hiệu quả ngay lập tức. Trong ba tháng đầu tiên, quý vị phải tiếp tục sử dụng một hình thức ngừa thai khác để tránh mang thai). Sau khi hết ba tháng, hội viên cần chụp buồng tử cung vòi trứng/đếm số lượng tinh trùng để xác nhận rằng hội viên đã triệt sản.
- Xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI)
- Thử thai

- Kiểm tra y tế và xét nghiệm, bao gồm chụp X-quang và siêu âm liên quan đến kế hoạch hóa gia đình
- Điều trị các biến chứng từ việc sử dụng biện pháp tránh thai, bao gồm điều trị trường hợp cấp cứu

Sau đây là các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình **KHÔNG** được bao trả:

- Các dịch vụ vô sinh, bao gồm xét nghiệm chẩn đoán, điều trị hoặc đảo ngược tình trạng vô sinh do phẫu thuật.
- Tư vấn chấm dứt thai kỳ.
- Chấm dứt thai kỳ.
- Cắt bỏ tử cung nhằm mục đích khử trùng.

Cuộc hẹn kế hoạch hóa gia đình của quý vị

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

1. Sắp xếp lịch hẹn với nhà cung cấp. Nhà cung cấp có thể là bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ y tế nào, chẳng hạn như bác sĩ chăm sóc chính, chuyên viên điều dưỡng, v.v. Nhà cung cấp có thể nằm trong mạng lưới của Mercy Care, nhưng không nhất thiết phải như vậy. Quý vị không cần giấy giới thiệu cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
2. Khi quý vị sắp xếp lịch hẹn, hãy nói cho văn phòng quý vị muốn nói chuyện về việc nhận dịch vụ và/hoặc vật tư kế hoạch hóa gia đình.
3. Nếu cần phương tiện di chuyển, quý vị phải gọi cho bộ phận Dịch Vụ Hội Viên ba (3) ngày trước buổi hẹn.
4. Giữ đúng lịch hẹn. Xuất trình thẻ ID hội viên Mercy Care của quý vị cho nhà cung cấp.
5. Tại buổi hẹn, hãy nói về các tùy chọn của quý vị đối với các dịch vụ hoặc vật tư kế hoạch hóa gia đình.
6. Quý vị sẽ không bị tính phí cho lần thăm khám và quý vị không phải trả khoản đồng thanh toán. Nếu quý vị được yêu cầu thanh toán khoản đồng thanh toán hoặc lập hóa đơn cho chuyến thăm khám, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên.
7. Nhà cung cấp của quý vị sẽ nói cho quý vị biết cách nhận vật tư mà quý vị cần. Hãy làm theo hướng dẫn của họ để nhận và sử dụng các vật tư này.

Hỗ trợ đặt lịch hẹn khám hoặc đưa đón

Nếu quý vị cần trợ giúp để đặt lịch hẹn thăm khám kế hoạch hóa gia đình, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465](#) (TTY 711). Bộ phận Dịch Vụ Hội Viên cũng có thể giúp quý vị đặt lịch đưa đón đến buổi hẹn nếu quý vị cần.

Phá thai cần thiết về mặt y tế

Phá thai là một dịch vụ được AHCCCS bao trả chỉ trong các tình huống đặc biệt. AHCCCS bao trả dịch vụ phá thai nếu đáp ứng một trong các tiêu chí sau đây:

1. Phụ nữ mang thai bị rối loạn thể chất, gặp chấn thương thể chất hoặc bệnh tật thể chất bao gồm tình trạng thể chất nguy hiểm đến tính mạng gây ra bởi hoặc phát sinh từ chính việc mang thai mà theo chứng nhận của bác sĩ sẽ khiến hội viên có nguy cơ tử vong, trừ khi chấm dứt thai kỳ.
2. Mang thai là hậu quả của hành vi loạn luân.
3. Mang thai là hậu quả của hành vi hãm hiếp.
4. Việc phá thai là cần thiết về mặt y tế theo đánh giá y tế của bác sĩ được cấp phép, họ chứng minh rằng việc tiếp tục mang thai có thể được cho là sẽ gây ra vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe thể chất hoặc hành vi cho phụ nữ mang thai do:
 - a. Gây ra vấn đề sức khỏe thể chất hoặc hành vi nghiêm trọng cho phụ nữ mang thai,
 - b. Làm suy giảm nghiêm trọng chức năng cơ thể của phụ nữ mang thai,
 - c. Gây rối loạn chức năng của một cơ quan hoặc bộ phận cơ thể của phụ nữ mang thai,
 - d. Làm trầm trọng thêm vấn đề sức khỏe của phụ nữ mang thai, hoặc
 - e. Ngăn cản phụ nữ mang thai được điều trị một vấn đề sức khỏe.

Dịch vụ nha khoa

Dịch vụ nha khoa dành cho các hội viên dưới 21 tuổi

Hai (2) lần khám nha khoa phòng ngừa định kỳ và hai (2) lần làm sạch/điều trị bằng fluoride được bao trả mỗi năm. Các phương pháp điều trị bằng fluoride được bao trả bốn lần mỗi năm cho các hội viên sáu tháng tuổi có ít nhất một chiếc răng đã mọc, thoa ba tháng một lần cho đến năm tuổi (ba tháng một lần). Các lần thăm khám nha sĩ phải diễn ra trong vòng sáu tháng và một ngày sau lần thăm khám trước đó. Con quý vị nên được thăm khám nha sĩ lần đầu khi bé một tuổi hoặc khi mọc chiếc răng đầu tiên. Lần thăm khám sớm này được biết đến như một cuộc kiểm tra sức khỏe răng miệng cho trẻ và cũng giúp thành lập Nhà Nha Khoa để chăm sóc trong tương lai. Các hội viên dưới 21 tuổi không cần giấy giới thiệu để được chăm sóc nha khoa và không có khoản đồng thanh toán hoặc khoản phí khác cho các dịch vụ nha khoa được bao trả và chăm sóc nha khoa phòng ngừa định kỳ.

Nhà nha khoa dành cho hội viên dưới 21 tuổi

Mercy Care chỉ định tất cả các hội viên dưới 21 tuổi vào một “nhà nha khoa”. Nhà nha khoa là nơi quý vị và nha sĩ làm việc cùng nhau để đáp ứng tốt nhất nhu cầu sức khỏe răng miệng của quý vị. Phòng khám nha khoa xây dựng niềm tin giữa quý vị và bác sĩ nha khoa. Đó là nơi mà quý vị hoặc con quý vị có thể được chăm sóc thường xuyên, liên tục – không chỉ là nơi để đến khi gặp vấn đề về răng miệng. “Nhà nha khoa” có thể là một văn phòng hoặc cơ sở mà tất cả các dịch vụ nha khoa được cung cấp tại một địa điểm. Quý vị có thể chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa được chỉ định của mình bất kỳ lúc nào. Nếu cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về nhà nha khoa, quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên. Họ có thể giúp quý vị những việc sau:

- Tìm tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà nha khoa.
- Thay đổi nhà cung cấp dịch vụ tại nhà nha khoa.
- Giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác tại nhà nha khoa trong mạng lưới
- Giúp quý vị đặt lịch hẹn nha khoa
- Giúp sắp xếp phương tiện đưa đón đến buổi hẹn gặp hay về nhà

Phúc lợi nha khoa cấp cứu giá trị \$1,000 dành cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên

Các dịch vụ nha khoa thường kỳ không được bao trả cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên. Các dịch vụ nha khoa được bao trả bao gồm khám miệng, chụp X-quang, chăm sóc gãy xương hàm hoặc miệng, gây mê và dùng thuốc giảm đau và/hoặc thuốc kháng sinh. Chẩn đoán và điều trị Rối Loạn Khớp Thái Dương Hàm (TMJ) không được bao trả ngoại trừ để giảm chấn thương. Có những trường hợp ngoại lệ đối với những giới hạn dịch vụ này: một số dịch vụ trước khi cấy ghép, nhổ răng dự phòng để chuẩn bị cho việc điều trị bằng bức xạ đối với bệnh ung thư hàm, cổ hoặc đầu và vệ sinh cho các hội viên đang nằm trong môi trường bệnh viện nội trú và được đặt trên một máy thở cũng được bao trả.

**Giới hạn nha khoa này không áp dụng cho các hội viên người Mỹ gốc Ấn Độ/Thổ dân Alaska (AI/AN) khi nhận dịch vụ nha khoa tại cơ sở IHS/638.*



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

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

Đối với các hội viên DD từ 21 tuổi trở lên sống tại các Cơ Sở Chăm Sóc Trung Cấp (ICF), không có số tiền tối đa hàng năm cho các dịch vụ nha khoa được bao trả.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc nha khoa

Mercy Care hợp tác với DentaQuest để cung cấp phúc lợi nha khoa cho các hội viên của chúng tôi. Quý vị cần nhận tất cả các dịch vụ nha khoa từ nhà cung cấp ký hợp đồng với DentaQuest. Quý vị có thể cần được phê duyệt để nhận được một số dịch vụ. Điều này được gọi là sự cho phép trước. Nếu quý vị cần xin chấp thuận để nhận một dịch vụ nào đó, nhà cung cấp ký hợp đồng với DentaQuest sẽ gửi yêu cầu đó tới DentaQuest. Để tìm nhà cung cấp dịch vụ nha khoa, quý vị có thể truy cập www.MercyCareAZ.org và chọn “Tìm nhà cung cấp” ở đầu màn hình. Sau đó cuộn xuống “Tìm nha sĩ của Mercy Care” và nhấp vào “Công cụ tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ nha khoa”.

Đặt, thay đổi hoặc hủy lịch hẹn khám răng

Khi đặt lịch hẹn, hãy đặt lịch hẹn với nhà cung cấp. Nếu quý vị có thắc mắc, cần trợ giúp đặt lịch hẹn hoặc nếu quý vị cần đưa đón đến cuộc hẹn, hãy gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Các hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Nếu quý vị cần thay đổi hoặc hủy cuộc hẹn nha khoa của mình hoặc cuộc hẹn nha khoa của con quý vị, vui lòng gọi cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa trước 24-48 giờ.

Thăm khám nha khoa cấp cứu qua điện thoại hoặc video

Các hội viên của Mercy Care hiện có thể gặp nha sĩ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, quanh năm. Quý vị có thể nói chuyện với nha sĩ qua điện thoại hoặc video trên thiết bị thông minh của mình khi quý vị cần chăm sóc nha khoa khẩn cấp. Trường hợp cấp cứu nha khoa có thể là răng bị sút mẻ hoặc gãy, đau răng, sưng mặt hoặc chảy máu. Teledentistry.com là một lựa chọn đơn giản và thuận tiện để chăm sóc nha khoa khẩn cấp miễn phí cho quý vị.

Quý vị có thể sử dụng Teledentistry.com:

- Bất cứ khi nào quý vị cần chăm sóc nha khoa ngay lập tức
- Nếu nha sĩ của quý vị không có mặt
- Nếu quý vị đang cân nhắc đến phòng cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp vì vấn đề nha khoa
- Khi quý vị không sắp xếp được chuyến đi để được chăm sóc

Teledentistry.com hoạt động như thế nào?

- Gọi bất cứ lúc nào theo số **866-302-0905**
- Chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Mercy Care của quý vị
- Hoặc truy cập bit.ly/AZ-teledentistry
- Làm theo lời nhắc để được chăm sóc

Quý vị có thắc mắc? Gửi email tới support@teledentistry.com hoặc gọi **866-302-0905**.

Các dịch vụ kiểm soát bệnh tật

Mercy Care cung cấp thông tin về bệnh tiểu đường cho tất cả các hội viên được chẩn đoán mắc bệnh này. Chúng tôi cũng điều phối để trợ giúp tình trạng mãn tính như một phần tùy chọn trong các phúc lợi thông thường của quý vị. Dịch vụ điều phối được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị chọn tham gia, quý vị có thể nhận được thông tin qua thư về tình trạng của mình. Một trong những Người Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc của chúng tôi có thể làm việc với quý vị và bác sĩ của quý vị để cung cấp cho quý vị thêm thông tin về ý nghĩa của tình trạng đối với cuộc sống hàng ngày của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được tên và số điện thoại liên hệ đến các nguồn lực trong cộng đồng có thể giúp quý vị kiểm soát bệnh trạng của mình. Người Quản Lý Chăm Sóc có thể làm việc với quý vị để cùng xây dựng kế hoạch chăm sóc nhằm giúp quý vị đáp ứng mục tiêu về cảm xúc tốt hơn. Họ thậm chí có thể giúp quý vị bỏ thuốc lá.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các chương trình này, hãy gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu. **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Để để lại tin nhắn cho nhóm Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc, hãy gọi 602-453-8391 và sẽ có người gọi lại cho quý vị vào ngày làm việc tiếp theo.

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

Mercy Care có nhiều chương trình y tế để giúp đỡ các hội viên có nhu cầu sức khỏe đặc biệt. Ví dụ: chúng tôi có các chương trình quản lý tình trạng dành cho các hội viên mắc chứng Tự Kỷ, HIV/AIDS, Hội Chứng Cai Nghiện Ở Trẻ Sơ Sinh (NAS), cấy ghép và các tình trạng mãn tính khác. Người quản lý dịch vụ chăm sóc có thể liên hệ để điều phối việc chăm sóc cho các hội viên có tình trạng sức khỏe hành vi, các vấn đề về phát triển, mang thai có nguy cơ cao hoặc các bệnh nghiêm trọng khác.

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

Các dịch vụ nhà thuốc

Thuốc theo toa

Nếu quý vị cần dùng thuốc, bác sĩ của quý vị sẽ chọn một loại thuốc từ danh sách thuốc được bao trả của Mercy Care (gọi là danh mục thuốc) và kê cho quý vị một toa thuốc. Danh sách các loại thuốc được bao trả của Mercy Care được các bác sĩ và dược sĩ xem xét và cập nhật thường xuyên để đảm bảo rằng quý vị nhận được các loại thuốc an toàn và hiệu quả. Nếu quý vị muốn có bản sao danh sách, hãy gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại **www.MercyCareAZ.org** để có danh sách cập nhật nhất. Một số loại thuốc không kê đơn (OTC) được đài thọ khi bác sĩ kê đơn cho quý vị. Hãy hỏi bác sĩ của quý vị để chắc chắn rằng thuốc đó có trong danh sách thuốc được bao trả của Mercy Care.

Nếu thuốc đó không có trong danh sách thuốc được bao trả và quý vị không thể dùng bất kỳ loại thuốc nào khác ngoại trừ loại thuốc đã được kê toa, thì bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu Mercy Care đưa ra trường hợp ngoại lệ. Nếu quý vị đang ở nhà thuốc và nhà thuốc cho biết rằng Mercy Care sẽ không thanh toán cho thuốc của quý vị, hãy gọi ngay cho bộ phận Dịch vụ Hội viên. Vui lòng không tự chi trả cho thuốc này. Mercy Care có thể sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị. Một số thuốc có giới hạn hoặc yêu cầu bác sĩ xin phê duyệt từ Mercy Care.

Quý vị có thể phải trả một phần chi phí thuốc theo toa (khoản đồng thanh toán) dựa trên tính đủ điều kiện đối với AHCCCS của mình. Các khoản đồng thanh toán được mô tả trong phần “Các Khoản Đồng Thanh Toán”.

Nếu quý vị có bảo hiểm khác (không phải Medicare), Mercy Care sẽ chỉ trả các khoản đồng thanh toán khi loại thuốc đó cũng có trong danh sách thuốc của Mercy Care. Nhà thuốc cần xử lý các toa thuốc thông qua Mercy Care. Quý vị vui lòng không tự trả bất kỳ khoản đồng thanh toán nào. Mercy Care có thể sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị. Vui lòng xem phần “Hội viên đủ điều kiện kép: thanh toán tiền thuốc” để biết thêm thông tin.

Nhà Thuốc

Tất cả thuốc theo toa phải được mua tại một nhà thuốc thuộc mạng lưới của Mercy Care. Xin lưu ý, Walgreens không phải là nhà thuốc trong mạng lưới Mercy Care. Nếu quý vị cần dịch vụ nhà thuốc sau giờ hành chính, vào cuối tuần hoặc ngày lễ, có nhiều nhà thuốc mở cửa 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Quý vị có thể tìm nhà thuốc trong mạng lưới trên trang web của chúng tôi tại **www.MercyCareAZ.org**. Hoặc quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên để được trợ giúp theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc trong Danh Mục Nhà Cung Cấp của Mercy Care. Truy cập trang web của chúng tôi tại www.MercyCareAZ.org và chọn “Dành cho Hội Viên” trong phần Chăm Sóc Toàn Diện hoặc Khuyết Tật Phát Triển của Mercy Care. Quý vị sẽ thấy “Tìm Nhà Thuốc” ở góc trên bên phải màn hình.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hay gặp phải vấn đề nào khi mua thuốc theo toa tại nhà thuốc, vui lòng liên hệ với Mercy Care. Bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care có thể giúp quý vị về thuốc theo toa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề ngoài giờ làm việc của Mercy Care, vui lòng gọi đến Đường Dây Y Tá 24 giờ của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) và chọn tùy chọn cho Đường Dây Y Tá. [Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.](#)

Những điều quý vị cần biết về đơn thuốc của mình

Bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một toa thuốc. Hãy chắc chắn cho bác sĩ của quý vị biết về bất kỳ loại thuốc nào mà quý vị nhận được từ một bác sĩ khác hoặc các thuốc không theo toa hay thảo dược mà quý vị mua. Trước khi quý vị rời khỏi văn phòng, hãy hỏi những câu hỏi sau đây:

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

Đọc kỹ các thông tin về thuốc từ nhà thuốc khi quý vị mua thuốc theo toa. Ngoài ra, còn có thông tin về những điều quý vị nên và không nên làm. Thông tin cũng sẽ liệt kê các tác dụng phụ có thể xảy ra của thuốc. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy hỏi dược sĩ của mình.

Kê toa điện tử

Hiện nay, nhiều bác sĩ có thể gửi đơn thuốc trực tiếp đến nhà thuốc bằng phương tiện điện tử. Việc này có thể giúp tiết kiệm thời gian và công sức đi lại cho quý vị. Hãy hỏi bác sĩ của quý vị liệu có phương án Kê toa điện tử có áp dụng cho mình được không.

Mua thêm thuốc

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

Nhãn trên lọ thuốc sẽ cho quý vị biết số lượng thuốc cần mua thêm mà bác sĩ đã kê cho quý vị. Nếu bác sĩ của quý vị đã kê đơn mua thêm thuốc, mỗi lần quý vị chỉ được phép mua thêm một lần đối với mỗi toa thuốc.

Nếu bác sĩ chưa kê đơn mua thêm thuốc cho quý vị, hãy nhớ gọi đến văn phòng của bác sĩ ít nhất năm (5) ngày trước khi hết thuốc để yêu cầu mua thêm thuốc. Bác sĩ có thể muốn thăm khám cho quý vị trước khi kê thuốc bổ sung.

Dụng cụ xét nghiệm bệnh tiểu đường

Nếu quý vị mắc bệnh tiểu đường, Mercy Care bao trả cho một số máy đo đường huyết và que thử đường huyết nhất định. Vui lòng xem danh sách thuốc của Mercy Care để biết các máy đo và que thử được bao trả. Nếu quý vị cần có máy đo và que thử, hãy yêu cầu bác sĩ của quý vị kê toa cho mình. Quý vị có thể mua máy đo và que thử tại một nhà thuốc được liệt kê trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp Mercy Care của quý vị.

Thuốc theo toa đặt mua qua đường bưu điện

Nếu quý vị dùng thuốc để điều trị cho tình trạng sức khỏe đang diễn tiến, quý vị có thể nhận thuốc gửi đến nhà qua đường bưu điện. Mercy Care hợp tác với một công ty để cung cấp cho quý vị dịch vụ này. Quý vị có thể nhận được dịch vụ đặt mua thuốc theo toa qua đường bưu điện này hoàn toàn miễn phí.

Nếu quý vị lựa chọn tùy chọn này thì các thuốc của quý vị sẽ được gửi thẳng đến nhà của quý vị. Quý vị có thể lên lịch mua thêm thuốc và liên lạc với dược sĩ nếu quý vị có thắc mắc. Dưới đây là một số đặc điểm khác của dịch vụ giao thuốc tại nhà:

- Các dược sĩ kiểm tra mỗi đơn hàng để đảm bảo an toàn
- Quý vị có thể yêu cầu mua thêm thuốc qua đường bưu điện, qua điện thoại, trực tuyến hoặc quý vị có thể đăng ký mua thêm thuốc tự động
- Quý vị có thể nói chuyện với dược sĩ qua điện thoại bất cứ lúc nào – 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

Để yêu cầu mẫu đơn đặt mua thêm thuốc qua đường bưu điện, hãy gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Quý vị cũng có thể đăng ký trực tuyến với CVS Caremark tại **www.caremark.com/wps/portal/REGISTER_ONLINE**. Sau khi đăng ký, quý vị sẽ có thể đặt mua thêm thuốc, gia hạn toa thuốc và kiểm tra trạng thái đặt hàng.

Dịch vụ của nhà thuốc chuyên khoa

Thuốc chuyên khoa trong chương trình của Mercy Care do Nhà Thuốc Chuyên Khoa CVS cung cấp. Nhà thuốc chuyên khoa là nơi bán thuốc và cung cấp các dịch vụ khác để giúp quý vị. Chương Trình Thuốc Chuyên Khoa cung cấp các dịch vụ đặc biệt:

- Quý vị có thể trao đổi với dược sĩ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần
- Tư vấn về thuốc và bệnh của quý vị
- Điều phối dịch vụ chăm sóc với bác sĩ của quý vị
- Giao thuốc chuyên khoa tới tận nhà quý vị hoặc văn phòng của bác sĩ hoàn toàn miễn phí
- Quý vị có thể mang đơn thuốc đến và lấy thuốc tại bất kỳ Nhà Thuốc CVS nào (bao gồm cả những nhà thuốc nằm bên trong cửa hàng của Target)

Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn cước của Nhà Thuốc Chuyên Khoa CVS theo số **1-800-237-2767**; TTY: **1-800-863-5488**. Nhà Thuốc Chuyên Khoa CVS sẽ giúp quý vị mua thuốc chuyên khoa.

Chương trình người kê toa riêng

Mercy Care có chương trình người kê toa riêng. Chương trình này nhằm hỗ trợ tốt hơn cho các hội viên đang dùng thuốc gây nghiện. Khi được dùng với số lượng lớn, thuốc gây nghiện có thể gây nguy hiểm. Nếu quý vị có nhiều bác sĩ kê toa các loại thuốc gây nghiện, quý vị có thể bị tổn thương nếu các bác sĩ không nói chuyện với nhau. Quý vị có thể được đăng ký vào chương trình người kê toa riêng nếu những điều sau đây đúng với quý vị:

- Quý vị đang tìm cách mua thêm sớm các loại thuốc gây nghiện.
- Quý vị đã có bốn (4) bác sĩ trở lên; và đã được kê bốn (4) loại thuốc khác nhau trở lên có thể gây nghiện; và đã mua thuốc theo toa tại bốn (4) cửa hàng thuốc trở lên trong khoảng thời gian ba (3) tháng.
- Quý vị đã nhận được mười hai (12) đơn thuốc gây nghiện trở lên trong ba (3) tháng qua.
- Quý vị đã trình đơn thuốc giả mạo hoặc bị thay đổi cho cửa hàng thuốc của mình.
- Quý vị đã được xác định theo yêu cầu thanh toán chi phí thuốc theo toa từ Dịch Vụ Y Tế Cho Người Mỹ Bản Địa (IHS) khi có sẵn.
- Quý vị được xác định là thường xuyên lạm dụng hoặc sử dụng sai các loại thuốc gây nghiện.
- Cơn đau của quý vị không phải là vấn đề ngắn hạn.
- Quý vị đã đến phòng cấp cứu (ER) hơn ba (3) lần trong sáu (6) tháng vì đau, đau nửa đầu hoặc đau thắt lưng.
- Quý vị đã phải nhập viện vì dùng thuốc quá liều trong vòng sáu (6) tháng qua.
- Quý vị đã vi phạm hợp đồng giảm đau hoặc thỏa thuận quản lý chăm sóc liên quan đến vấn đề đau đớn.
- Quý vị đã yêu cầu hơn ba (3) lần thay đổi PCP trong năm qua.
- Báo cáo của cửa hàng thuốc, gia đình hoặc người khác rằng quý vị trả tiền mặt để mua thêm thuốc.

Mercy Care sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản 30 ngày trước khi quý vị được đăng ký tham gia chương trình người kê toa riêng. Khi đã được đăng ký trong chương trình người kê toa riêng, Mercy Care sẽ chỉ định cho quý vị đúng một (1) bác sĩ và một (1) nhà thuốc. Bác sĩ này sẽ chịu trách nhiệm kê toa và giám sát các loại thuốc gây nghiện. Nhà thuốc này sẽ là nhà thuốc duy nhất mà quý vị sẽ có thể mua các loại thuốc này. Mercy Care sẽ chỉ thanh toán cho các đơn thuốc gây nghiện do một (1) bác sĩ này kê và mua tại một (1) nhà thuốc này. Quy định này cũng áp dụng cho các thuốc được kê toa khi xuất viện từ phòng cấp cứu hoặc bệnh viện.

Chúng tôi cũng sẽ làm việc với quý vị và các bác sĩ kê thuốc cho quý vị để chắc chắn rằng quý vị chỉ đang dùng các loại thuốc quý vị cần. Toa thuốc này sẽ có hiệu lực trong thời gian tối đa 12 tháng. Chúng tôi sẽ xem xét hồ sơ của quý vị sau 12 tháng và thông báo cho quý vị biết liệu chương trình này có được tiếp tục không. Nếu không đồng ý với quyết định này, quý vị có thể gửi yêu cầu Phiếu Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bằng văn bản. Nếu quý vị hiện đang được điều trị bệnh ung thư, đang được chăm sóc giai đoạn cuối đời, cư trú tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn để chăm sóc giám hộ hoặc nếu quý vị có Medicare, quý vị sẽ không phải tuân theo các yêu cầu của chương trình người kê đơn riêng.

Quy trình giới thiệu để được chỉ định SED

Quy trình chỉ định Rối Loạn Cảm Xúc Nghiêm Trọng (SED) áp dụng cho các cá nhân từ 18 tuổi trở xuống. Trong năm qua, các cá nhân cần phải đáp ứng các tiêu chí về rối loạn tâm thần và biểu hiện suy giảm chức năng gây cản trở hoặc hạn chế đáng kể hoạt động của họ trong môi trường gia đình, trường học, nơi làm việc hoặc cộng đồng.

Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 10 năm 2023, để đủ điều kiện được xác định SED, một cá nhân phải có chẩn đoán đủ điều kiện và suy giảm chức năng do chẩn đoán đủ điều kiện gây ra. Quá trình này bao gồm:

1. Đánh giá với bác sĩ lâm sàng có trình độ không quá bảy (7) ngày làm việc sau khi đưa ra yêu cầu, trừ khi có đánh giá hiện tại (dưới sáu tháng) hỗ trợ chẩn đoán đủ điều kiện và suy giảm chức năng.
2. Bác sĩ lâm sàng có trình độ sẽ gửi giấy tờ (đánh giá) cần thiết đến Solari, Inc.
3. Solari hoàn tất việc xác định trong vòng ba (3), 20 hoặc 60 ngày, tùy theo trường hợp của từng cá nhân.
4. Solari sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho cá nhân kèm theo kết quả xác định tính đủ điều kiện và thông tin về cách nhận dịch vụ (nếu có). Solari cũng sẽ thông báo cho AHCCCS và/hoặc Cơ quan Y tế Khu vực Bộ lạc (TRBHA), Người Quản Lý Hồ Sơ của Hệ Thống Chăm Sóc Dài Hạn (ALTCS) của Bộ Lạc Arizona, chương trình bảo hiểm sức khỏe ACC-RBHA thích hợp và nhà cung cấp của hội viên.

Để biết thêm thông tin về việc nhận chỉ định SED, quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care. Quý vị cũng có thể gọi đến Sở Dịch Vụ Nhân Sinh và Khủng Hoảng Solari theo số **602-845-3594** hoặc **1-855-832-2866**.

Quy trình giới thiệu để được chỉ định SMI

Bệnh Tâm Thần Nghiêm Trọng (SMI) là thông tin mô tả được sử dụng ở Arizona dành cho những người cần được hỗ trợ thêm vì sức khỏe tâm thần của họ ảnh hưởng đến khả năng hoạt động của họ. Các dịch vụ bổ sung dành cho những người được chỉ định SMI có thể bao gồm dịch vụ nhà ở, hỗ trợ từ những người ủng hộ nhân quyền, quản lý hồ sơ, Điều Trị Quyết Đoán Trong Cộng Đồng (ACT) và các dịch vụ khác. Chẩn đoán SMI được xem là:

- Rối loạn tâm thần
- Rối loạn lưỡng cực
- Rối loạn ám ảnh cưỡng chế
- Rối loạn trầm cảm
- Rối loạn tâm trạng
- Rối loạn lo âu

- Rối Loạn Căng Thẳng Sau Sang Chấn
- Rối loạn nhân cách
- Rối Loạn Phân Ly

Để đủ điều kiện nhận các dịch vụ SMI, một người phải có cả tình trạng đủ tiêu chuẩn SMI và tình trạng suy giảm chức năng do tình trạng đủ tiêu chuẩn gây ra. Các nhà cung cấp phải khám sàng lọc cho các cá nhân để phát hiện SMI tiềm ẩn. Người lớn nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng dược chất nói chung phải được sàng lọc thường xuyên để phát hiện SMI và thanh niên trong độ tuổi chuyển tiếp (TAY) phải được sàng lọc như một phần của quá trình chuyển tiếp sang tuổi trưởng thành.

Các hội viên không có PCP có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care để thiết lập sàng lọc xác định SMI. Đại diện hợp pháp là người giám hộ của hội viên cũng có thể đưa ra yêu cầu. Nếu bệnh viện yêu cầu đánh giá, yêu cầu đó được xem là Giấy Giới Thiệu Khẩn Cấp và nhà cung cấp ký hợp đồng sẽ đi thực tế trong vòng 24 giờ để thực hiện đánh giá.

Các hội viên phải ít nhất 17 tuổi rưỡi để được đánh giá SMI. Việc đánh giá SMI phải được hoàn thành trong vòng bảy (7) ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu giới thiệu xác định SMI. Các nhà cung cấp sau đó gửi gói thông tin đánh giá SMI đến tổ chức quyết định để đưa ra quyết định SMI cuối cùng. Các hội viên sẽ được gửi thông báo bằng văn bản về quyết định xác định SMI trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ lần đánh giá đầu tiên. Thông báo bằng văn bản sẽ bao gồm thông tin về quyền kháng cáo quyết định của hội viên.

Để biết thêm thông tin về việc nhận chỉ định SMI, quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care. Quý vị cũng có thể gọi đến Sở Dịch Vụ Nhân Sinh và Khủng Hoảng Solari theo số **602-845-3594** hoặc **1-855-832-2866**.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể giúp quý vị giải quyết các vấn đề cá nhân có thể ảnh hưởng tới bản thân quý vị và/hoặc gia đình quý vị. Các vấn đề có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở trầm cảm, lo âu, lưỡng cực, sử dụng ma túy và/hoặc rượu bia.

PCP của quý vị có thể giúp quý vị nếu quý vị bị trầm cảm, lo lắng, rối loạn tăng động giảm chú ý (ADHD) hoặc lo ngại về việc sử dụng opioid. PCP có thể cung cấp thuốc cho quý vị, xem thuốc hoạt động như thế nào và yêu cầu các xét nghiệm khác nhau để xác định phương án hành động tốt nhất nhằm giải quyết tình trạng của quý vị. Nếu quý vị muốn PCP của mình giúp đỡ nếu quý vị cảm thấy mình bị trầm cảm, lo lắng, ADHD hoặc lo ngại về việc sử dụng opioid, vui lòng gọi trực tiếp cho PCP của quý vị.

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Nếu quý vị muốn nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, vui lòng gọi trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi để xếp lịch hẹn. Quý vị cũng có thể gọi bộ phận Dịch vụ Hội viên để được giúp đỡ tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà quý vị có thể đủ điều kiện nhận bao gồm:

- Quản lý hành vi (chăm sóc cá nhân, hỗ trợ gia đình/đào tạo chăm sóc tại nhà, hỗ trợ đồng đẳng)
- Dịch vụ quản lý trường hợp sức khỏe hành vi
- Dịch vụ tư vấn (cá nhân, gia đình, nhóm, cặp đôi, chấn thương)
- Điều trị rối loạn ăn uống
- Chăm sóc sức khỏe hành vi cấp cứu (dịch vụ điều trị khủng hoảng)
- Vận chuyển cấp cứu và không cấp cứu đến các buổi hẹn thăm khám sức khỏe hành vi

- Đánh giá và thẩm định
- Dịch vụ nằm viện nội trú tại bệnh viện tâm thần
- Điều trị ngoại trú chuyên sâu
- Các dịch vụ tại cơ sở điều trị tâm thần trung gian không phải bệnh viện (các cơ sở điều trị bán cấp tính)
- Dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang để điều chỉnh thuốc và chẩn đoán tâm thần
- Chăm sóc từng phần (chương trình chăm sóc ban ngày có giám sát, chương trình trị liệu ban ngày và chương trình y tế ban ngày)
- Phục hồi tâm lý xã hội (dịch vụ huấn luyện kỹ năng sống, nâng cao sức khỏe, việc làm hỗ trợ)
- Thuốc tâm thần
- Điều chỉnh và giám sát thuốc điều trị tâm thần
- Chăm sóc thay thế (có giới hạn)
 - *Đối với các hội viên DD, việc này có thể kết hợp với số giờ chăm sóc thay thế thông qua Ban Khuyết tật Phát triển.*
- Điều trị sử dụng chất gây nghiện.
- Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (MAT) đối với việc sử dụng rượu bia và opioid (kết hợp thuốc, tư vấn và liệu pháp hành vi).
- Điều trị sử dụng chất gây nghiện tại nhà.
- Dịch vụ cơ quan chuyển tiếp sử dụng chất gây nghiện ở nông thôn.
- Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu (chính thức được gọi là đào tạo chăm sóc tại nhà cho khách hàng chăm sóc tại nhà).



Những hội viên đã đăng ký DDD ALTCS, bao gồm cả những hội viên được chỉ định SMI sẽ nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua Mercy Care.



Nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi được bao trả cho các hội viên được chỉ định SMI

Chúng tôi đã nêu các dịch vụ sức khỏe hành vi trước đó trong sổ tay hội viên này. Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi đó dựa trên ba điều:

- Nhu cầu của quý vị.
- Bảo hiểm của quý vị.
- Sự chấp thuận của nhà cung cấp của quý vị, nếu được yêu cầu.

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

Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể không đồng thuận về các dịch vụ mà quý vị cần. Nếu quý vị cảm thấy mình cần một dịch vụ còn nhà cung cấp của quý vị thì không, quý vị có thể liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi

Nếu quý vị cho rằng mình có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác, hãy gọi **911**. Đường dây trợ giúp khủng hoảng để hỗ trợ khủng hoảng sức khỏe hành vi. Ví dụ: gọi đến đường dây trợ giúp khủng hoảng nếu quý vị hoặc người khác đang nói đến hoặc nghĩ đến việc tự tử hoặc nếu quý vị hoặc người khác đang ở trong tình huống bạo lực hoặc bị đe dọa.

Đường dây trợ giúp khủng hoảng của tiểu bang và quốc gia:

- Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi của Arizona: **1-844-534-4673** hoặc **1-844-534-HOPE**; TTY: **602-274-3360** hoặc **800-327-9254**.
- Đường dây nóng ngăn chặn tự tử quốc gia: Quay số **988**.
- Đường Dây Khủng Hoảng Trung Tâm Arizona (phục vụ Quận Maricopa): **602-222-9444** hoặc **1-800-631-1314** (miễn cước) TTY: **602-274-3360** hoặc **800-327-9254**.
- **Soạn tin HOPE gửi 4HOPE (44673)**.
- Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Bắc Arizona (phục vụ quận Apache, Coconino, Gila, Mohave, Navajo và Yavapai): **1-877-756-4090**.
- Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Nam Arizona (phục vụ các quận Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Pinal, Santa Cruz và Yuma và Bộ Lạc San Carlos Apache): **1-866-495-6735**.
- Cộng Đồng Người Da Đỏ Sông Gila và Ak-Chin: **1-800-259-3449**.
- Cộng Đồng Người Da Đỏ Pima Maricopa ở Sông Salt: **1-855-331-6432**.
- Xứ Tohono O'odham: **1-844-423-8759**.
- Bộ Lạc Pascua Yaqui: Tucson **520-591-7206**; Guadalupe **480-736-4943**
- Bộ Lạc White Mountain Apache: **928-338-4811**
- Xứ Fort McDowell Yavapai: **480-461-8888**
- Khu San Lucy của Xứ Tohono O'odham: **480-461-8888**
- Xứ Navajo: **928-551-0508**
- Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng cho Cựu Chiến Binh: **988, nhấn phím 1**
- Đường dây nhắn tin trợ giúp khủng hoảng quốc gia: **Nhắn tin HOME gửi tới 741741** để được trợ giúp bất kỳ loại khủng hoảng nào hoặc truy cập **<http://www.crisistextline.org>**

Đường Dây Tâm Sự: Các chuyên gia trên Đường Dây Tâm Sự cung cấp sự hỗ trợ từ những người đồng cảnh ngộ cho những người gọi chỉ cần có người để nói chuyện cùng và/hoặc cần hỗ trợ tìm kiếm các dịch vụ hỗ trợ trong cộng đồng. Đường Dây Tâm Sự là một dịch vụ điện thoại bảo mật, miễn phí được cung cấp bởi những người đồng cảnh ngộ đã từng tự đối phó với các vấn đề về sức khỏe hành vi. Nhân viên phụ trách Đường Dây Tâm Sự có thể đồng cảm với các tình huống sức khỏe hành vi vì nhiều người đã từng trải qua những chuyện tương tự.

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

Lời khuyên nhanh về các dịch vụ sức khỏe hành vi

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

Sức khỏe Pyx: Không ai phải tự mình vượt qua những khó khăn trong cuộc sống. Đó là lý do chúng tôi cung cấp cho quý vị quyền truy cập ứng dụng Pyx Health. Quý vị có thể trò chuyện qua điện thoại với những người có thể trợ giúp quý vị về Mercy Care và các nguồn lực hỗ trợ được cung cấp cho quý vị. Quý vị cũng có thể trò chuyện với người bạn robot nhân ái Pyxir trong ứng dụng 24/7 khi quý vị cần một người bạn hỗ trợ. Tải ứng dụng tại **www.hipyx.com**.

Nguồn lực hỗ trợ vận động sức khỏe hành vi

Arizona có nhiều nhóm vận động và nguồn lực sẵn có để hỗ trợ quý vị đáp ứng nhiều nhu cầu về sức khỏe hành vi. Trong đó có:

- Liên Minh Chấm Dứt Bạo Lực Tình Dục & Bạo Hành Gia Đình Arizona (Arizona Coalition to End Sexual & Domestic Violence): **602-279-2900** hoặc **1-800-782-6400**
- Trung Tâm Tư Vấn Luật về Người Khuyết Tật Arizona (Arizona Center for Disability Law), cơ sở Phoenix: **602-274-6287** hoặc **1-800-927-2260**
- Trung Tâm Tư Vấn Luật về Người Khuyết Tật Arizona (Arizona Center for Disability Law), cơ sở Tucson: **520-327-9547** hoặc **1-800-922-1447**
- Đường Dây Nóng về Lạm Dụng Trẻ Em Quốc Gia của Childhelp: **1-800-422-4453**
- Tổ Chức Sức Khỏe Tâm Thần Arizona Hoa Kỳ (Mental Health America of Arizona): **602-214-9507**
- Liên Minh Quốc Gia về Bệnh Tâm Thần (NAMI): **602-244-8166**
- Liên Minh Quốc Gia về Bệnh Tâm Thần (National Alliance on Mental Illness) Phía Nam Arizona: **520-622-5582**
- Liên Minh Quốc Gia về Bệnh Tâm Thần (National Alliance on Mental Illness) Payson (Quận Gila): **928-301-9140**
- Liên Minh Quốc Gia về Bệnh Tâm Thần (National Alliance on Mental Illness) Quận Pinal: **520-414-7173**
- Đường Dây Nóng về Bạo Hành Gia Đình Quốc Gia: **1-800-799-7233**

Tổ Chức Người Nghiện Rượu Ẩn Danh (Alcoholics Anonymous):

Mesa – East Valley Intergroup Inc.

Số Điện Thoại Chính: **480-834-9033**

www.aamesaz.org

Peoria – Agua Fria Intergroup

Đường dây nóng hoạt động 24 giờ: **623-937-7770**

Số Điện Thoại Chính: **623-937-7836**

www.aawestphoenix.org

Phoenix – Salt River Intergroup, Inc.

Đường dây nóng hoạt động 24 giờ: **602-264-1341**

Số Điện Thoại Chính: **602-264-1374**

www.aaphoenix.org

Có thể tìm thấy thông tin thêm về cuộc họp tại:

Tổ Chức Người Nghiện Ma Túy Ẩn Danh – <http://www.arizona-na.info>

Tổ Chức Người Nghiện Rượu Ẩn Danh – <http://aaphoenix.org/meetings>

Tầm Nhìn của Arizona về Việc Cung Cấp Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi

Tất cả các dịch vụ sức khỏe hành vi đều được cung cấp theo các nguyên tắc hệ thống sau đây. AHCCCS hỗ trợ quản lý hệ thống cung cấp sức khỏe hành vi phù hợp với các giá trị, nguyên tắc và mục tiêu của AHCCCS:

1. Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời,
2. Có năng lực văn hóa và phù hợp về mặt ngôn ngữ,
3. Thúc đẩy thực hành dựa trên bằng chứng thông qua đổi mới,
4. Kỳ vọng vào việc cải tiến chất lượng liên tục,
5. Sự tham gia của các hội viên và hội viên gia đình ở mọi cấp độ hệ thống, và
6. Hợp tác với cộng đồng lớn hơn.

12 Nguyên Tắc Cung Cấp Dịch Vụ Cho Trẻ Em:

1. Hợp tác với trẻ và gia đình:
 - a. Sự tôn trọng và cộng tác tích cực với trẻ và cha mẹ là nền tảng để đạt được kết quả tích cực về sức khỏe hành vi và
 - b. Cha mẹ và trẻ em được coi là đối tác trong quá trình đánh giá, lập kế hoạch, cung cấp và đánh giá các dịch vụ sức khỏe hành vi cũng như sở thích của họ đều được xem xét nghiêm túc.
2. Kết quả về mặt chức năng:
 - a. Các dịch vụ sức khỏe hành vi được thiết kế và triển khai để hỗ trợ trẻ em đạt được thành công ở trường học, khi sống cùng gia đình, tránh phạm pháp và trở thành người lớn ổn định và làm việc năng suất, và
 - b. Việc thực hiện kế hoạch dịch vụ sức khỏe hành vi giúp ổn định tình trạng của trẻ và giảm thiểu rủi ro về an toàn.
3. Hợp tác với những người khác:
 - a. Khi trẻ em có sự tham gia của nhiều cơ quan, đa hệ thống, một đánh giá chung sẽ được phát triển và kế hoạch dịch vụ sức khỏe hành vi chung được thiết lập sẽ được phối hợp triển khai,
 - b. Các nhóm lấy khách hàng làm trung tâm lập kế hoạch và cung cấp dịch vụ,
 - c. Nhóm của mỗi trẻ bao gồm trẻ, cha mẹ và bất kỳ cha mẹ nuôi nào, bất kỳ cá nhân nào quan trọng trong cuộc sống của trẻ được trẻ hoặc cha mẹ mời tham gia. Nhóm này cũng bao gồm tất cả những người khác có vai trò cần thiết để xây dựng kế hoạch hiệu quả, và nếu thích hợp, bao gồm cả giáo viên của trẻ, nhân viên phụ trách trường hợp thuộc Phòng An Toàn Trẻ Em (DCS) và/hoặc Phòng Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Phát Triển (DDD) của trẻ và cán bộ quản chế trẻ, và
 - d. Nhóm này:
 - i. Thực hiện một bản đánh giá chung về điểm mạnh và nhu cầu của trẻ và gia đình trẻ,
 - ii. Xây dựng kế hoạch cung cấp dịch vụ được cá nhân hóa,
 - iii. Giám sát việc thực hiện kế hoạch, và
 - iv. Thực hiện điều chỉnh kế hoạch nếu kế hoạch đó không thành công.
4. Các dịch vụ dễ tiếp cận:
 - a. Trẻ em được tiếp cận một loạt các dịch vụ sức khỏe hành vi toàn diện, đủ để đảm bảo rằng chúng nhận được sự điều trị cần thiết,
 - b. Dịch vụ quản lý trường hợp được cung cấp khi cần thiết,
 - c. Các kế hoạch dịch vụ sức khỏe hành vi xác định phương tiện mà cha mẹ và trẻ cần để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi cũng như cách cung cấp dịch vụ hỗ trợ đưa đón và
 - d. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được áp dụng hoặc tạo ra khi cần thiết nhưng không có sẵn.
5. Thực hành tốt nhất:
 - a. Các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp bởi những cá nhân có năng lực, được đào tạo và giám sát,
 - b. Các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp theo các nguyên tắc kết hợp “các phương pháp thực hành tốt nhất” dựa trên bằng chứng,
 - c. Các kế hoạch dịch vụ sức khỏe hành vi xác định và giải quyết một cách thích hợp các triệu chứng hành vi có liên quan đến: rối loạn học tập, vấn đề sử dụng chất gây nghiện, nhu cầu sức khỏe hành vi chuyên biệt của trẻ khuyết tật phát triển, tiền sử chấn thương (ví dụ: lạm dụng hoặc bỏ bê) hoặc các sự kiện đau thương (ví dụ như thành viên trong gia đình qua đời hoặc thiên tai), hành vi tình dục không phù hợp, hành vi lạm dụng và hành vi nguy hiểm. Các kế hoạch dịch vụ cũng phải giải quyết nhu cầu ổn định và thúc đẩy sự lâu dài trong cuộc sống của các hội viên trong lớp, đặc biệt là các hội viên trong lớp đang được chăm sóc nuôi dưỡng, và

- d. Các dịch vụ sức khỏe hành vi liên tục được đánh giá và sửa đổi nếu không đạt được kết quả mong muốn.
6. Môi trường phù hợp nhất:
 - a. Trẻ em được cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại nhà và cộng đồng trong phạm vi có thể và
 - b. Các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp trong môi trường tổng hợp nhất phù hợp với nhu cầu của trẻ. Khi được cung cấp tại một cơ sở nội trú, cơ sở này sẽ là môi trường tổng hợp nhất và giống như ở nhà nhất, phù hợp với nhu cầu của trẻ.
 7. Tính kịp thời:
 - a. Trẻ được xác định là đang cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được đánh giá và phục vụ kịp thời.
 8. Các dịch vụ được điều chỉnh cho phù hợp với trẻ và gia đình:
 - a. Điểm mạnh và nhu cầu đặc biệt của trẻ và gia đình trẻ quyết định loại hình, sự kết hợp và cường độ của các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp, và
 - b. Cha mẹ và trẻ được khuyến khích và hỗ trợ để nói rõ những điểm mạnh và nhu cầu của mình, mục tiêu họ đang tìm kiếm và những dịch vụ mà họ nghĩ là cần thiết để đáp ứng những mục tiêu này.
 9. Tính ổn định:
 - a. Các kế hoạch cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi luôn cố gắng giảm thiểu nhiều sắp xếp,
 - b. Kế hoạch dịch vụ xác định xem hội viên tập thể có nguy cơ bị gián đoạn sắp xếp hay không và nếu có, hãy xác định các bước cần thực hiện để giảm thiểu hoặc loại bỏ rủi ro,
 - c. Các kế hoạch dịch vụ sức khỏe hành vi dự đoán các cuộc khủng hoảng có thể xảy ra và bao gồm các chiến lược và dịch vụ cụ thể sẽ được sử dụng nếu khủng hoảng xảy ra,
 - d. Để ứng phó với khủng hoảng, hệ thống sức khỏe hành vi sử dụng tất cả các dịch vụ sức khỏe hành vi phù hợp để giúp trẻ ở nhà, giảm thiểu gián đoạn trong việc sắp xếp và tránh việc sử dụng cảnh sát và hệ thống tư pháp hình sự một cách không phù hợp, và
 - e. Các kế hoạch dịch vụ sức khỏe hành vi dự đoán và lập kế hoạch phù hợp cho những chuyển đổi trong cuộc sống của trẻ, bao gồm chuyển tiếp sang trường học mới và bố trí mới cũng như chuyển tiếp sang các dịch vụ dành cho người lớn.
 10. Tôn trọng giá trị văn hóa kế thừa độc đáo của trẻ và gia đình:
 - a. Các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp theo cách tôn trọng truyền thống văn hóa và di sản của trẻ và gia đình, và
 - b. Các dịch vụ được cung cấp bằng tiếng Tây Ban Nha cho trẻ và phụ huynh có ngôn ngữ chính là tiếng Tây Ban Nha.
 11. Tính độc lập:
 - a. Các dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm hỗ trợ và đào tạo cho cha mẹ trong việc đáp ứng nhu cầu sức khỏe hành vi của con họ, đồng thời hỗ trợ và đào tạo cho trẻ cách tự quản lý, và
 - b. Các chương trình dịch vụ sức khỏe hành vi xác định nhu cầu đào tạo và hỗ trợ của cha mẹ và trẻ em để tham gia với tư cách là đối tác trong quá trình đánh giá cũng như lập kế hoạch, cung cấp và đánh giá các dịch vụ, đồng thời cung cấp chương trình đào tạo và hỗ trợ đó, bao gồm cả hỗ trợ vận chuyển, các cuộc thảo luận trước và trợ giúp để hiểu các tài liệu bằng văn bản sẽ được cung cấp.

12. Kết nối với các nguồn hỗ trợ tự nhiên:

- a. Hệ thống sức khỏe hành vi xác định và sử dụng hợp lý các nguồn hỗ trợ tự nhiên sẵn có từ mạng lưới cộng sự của chính trẻ và cha mẹ, bao gồm bạn bè và hàng xóm cũng như từ các tổ chức cộng đồng, bao gồm các tổ chức dịch vụ và tôn giáo.

Chín Nguyên Tắc Hướng Dẫn cho Các Hệ Thống và Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi dành cho Người Lớn Theo Định Hướng Phục Hồi

1. Tôn trọng – Tôn trọng là nền tảng. Gặp gỡ từng cá nhân¹⁴ ở nơi họ đang ở mà không phán xét, với sự kiên nhẫn và lòng trắc ẩn cao độ.
2. Các cá nhân trong quá trình phục hồi chọn dịch vụ và được tham gia vào các quyết định của chương trình cũng như nỗ lực phát triển chương trình – Một cá nhân trong quá trình phục hồi có quyền lựa chọn và có tiếng nói. Quyền tự quyết của họ trong các dịch vụ lái xe, quyết định chương trình và phát triển chương trình có thể thực hiện được một phần nhờ giáo dục tích cực, thảo luận và đánh giá, từ đó tạo ra “người tiêu dùng có hiểu biết” và bằng màu rộng nhất có thể để từ đó đưa ra lựa chọn. Những người đang phục hồi nên tham gia ở mọi cấp độ của hệ thống, từ quản lý đến cung cấp dịch vụ.
3. Tập trung vào cá nhân như một con người toàn diện, đồng thời bao gồm và/hoặc phát triển những nguồn lực hỗ trợ tự nhiên – Một cá nhân đang trong quá trình hồi phục được coi là một con người toàn diện: có khả năng, năng lực và được tôn trọng ý kiến cũng như lựa chọn của họ. Như vậy, trọng tâm được đặt vào việc trao quyền tự chủ nhiều nhất có thể và lối sống tự nhiên nhất, toàn diện nhất. Điều này bao gồm việc tiếp cận và tham gia các nguồn lực hỗ trợ tự nhiên và các hệ thống xã hội thông thường đối với cộng đồng xã hội của một cá nhân.
4. Trao quyền cho các cá nhân thực hiện các bước hướng tới sự độc lập và cho phép chấp nhận rủi ro mà không sợ thất bại – Một cá nhân đang trong quá trình phục hồi tìm thấy sự độc lập thông qua việc khám phá, thử nghiệm, đánh giá, suy ngẫm và hành động. Một bầu không khí được duy trì trong đó các bước tiến tới sự độc lập được khuyến khích và củng cố trong bối cảnh mà cả an ninh và rủi ro đều được coi trọng như những yếu tố thúc đẩy tăng trưởng.
5. Hòa nhập, cộng tác và tham gia với cộng đồng mà một người lựa chọn – Một cá nhân đang trong quá trình phục hồi là một hội viên có giá trị, đóng góp cho xã hội và do đó, xứng đáng và có lợi cho cộng đồng. Sự hội nhập và tham gia như vậy nhấn mạnh vai trò của một người như một phần quan trọng của cộng đồng, tính năng động của cộng đồng không thể tách rời khỏi trải nghiệm của con người. Dịch vụ cộng đồng và hoạt động tình nguyện được đánh giá cao.
6. Sự hợp tác giữa các cá nhân, nhân viên và hội viên gia đình/nguồn lực hỗ trợ tự nhiên cho việc ra quyết định chung dựa trên nền tảng của sự tin cậy – Một cá nhân đang trong quá trình phục hồi, cũng như bất kỳ hội viên nào trong xã hội, sẽ tìm thấy sức mạnh và sự hỗ trợ thông qua quan hệ đối tác. Các liên minh dựa trên lòng nhân ái với trọng tâm là tối ưu hóa quá trình phục hồi sẽ củng cố sự tự tin, mở rộng hiểu biết ở tất cả những người tham gia và dẫn đến việc tạo ra các giao thức và kết quả tối ưu.
7. Các cá nhân trong quá trình phục hồi xác định thành công của chính họ – Một cá nhân trong quá trình phục hồi – bằng tuyên bố của chính họ – khám phá thành công, một phần, nhờ kết quả chất lượng cuộc sống, có thể bao gồm cảm giác hạnh phúc được cải thiện, sự hòa nhập nâng cao vào cộng đồng và quyền tự quyết cao hơn. Các cá nhân trong quá trình phục hồi là những chuyên gia về chính bản thân họ, xác định mục tiêu và kết quả mong muốn của riêng họ.

8. Các dịch vụ dựa trên điểm mạnh, linh hoạt, đáp ứng phản ánh sở thích văn hóa của một cá nhân – Một cá nhân đang trong quá trình phục hồi có thể mong đợi và xứng đáng nhận được các dịch vụ linh hoạt, kịp thời và đáp ứng, dễ tiếp cận, sẵn có, đáng tin cậy, có trách nhiệm và nhạy cảm với các giá trị văn hóa, v.v. Một cá nhân đang trong quá trình hồi phục là nguồn sức mạnh và khả năng phục hồi của chính họ. Những người đóng vai trò hỗ trợ và hướng dẫn giúp xác định, khám phá và phục vụ để tối ưu hóa các điểm mạnh được thể hiện ở cá nhân đó như những công cụ để tạo quyền tự chủ lớn hơn và tính hiệu quả cao hơn trong cuộc sống.
9. Hy vọng là nền tảng cho hành trình hướng tới sự phục hồi – Một cá nhân đang trong quá trình phục hồi có khả năng hy vọng và phát triển tốt nhất trong các hiệp hội nuôi dưỡng hy vọng. Thông qua hy vọng, một tương lai triển vọng làm phong phú thêm cho trải nghiệm cuộc sống và tạo ra môi trường cho các kết quả tích cực ít thấy và không ngờ tới được biến thành hiện thực. Một cá nhân đang trong quá trình hồi phục được coi là có tiềm năng và khả năng vô hạn.

Phòng khám đa ngành đa chuyên khoa

Mercy Care đã ký hợp đồng với các phòng khám liên ngành đa chuyên khoa để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em có nhu cầu đặc biệt đang đăng ký tham gia chương trình Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Cho Trẻ Em (CRS). Những phòng khám này cung cấp dịch vụ chăm sóc chính và chuyên khoa tại một địa điểm duy nhất. Một loạt các chuyên khoa hiện có bao gồm Thực Hành Gia Đình, Vật Lý Trị Liệu và Vận Động, Ngôn Ngữ, Thính Lực, Phẫu Thuật Thẩm Mỹ, Chỉnh Hình và Thần Kinh.

Tên phòng khám	Lĩnh vực chuyên khoa
Phòng Khám thuộc Nhóm Y Khoa Quận (District Medical Group, DMG) 3141 N. 3rd Ave. Phoenix, AZ 85013 602-914-1520 1-855-598-1871	Thính Giác, Tim Mạch, Nội Tiết, Tai Mũi Họng (ENT), Tiêu Hóa, Di Truyền, Phòng Thí Nghiệm & X-quang, Thận, Thần Kinh, Phẫu Thuật Thần Kinh, Dinh Dưỡng, OT, PT, ST, Nhãn Khoa, Chỉnh Hình, Bác Sĩ Nhi Khoa (PCP), Phẫu Thuật Nhi Khoa, Phẫu Thuật Thẩm Mỹ, Tâm Lý Học, Tâm Thần Học, Thấp Khớp, Vẹo Cột Sống và Tiết Niệu
Phòng Khám Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng cho Trẻ Em (Children's Clinics for Rehabilitative Services) Square & Compass Building 2600 N. Wyatt Dr. Tucson, AZ 85712 520-324-5437 1-800-231-8261	Gây Mê, Phân Tích Hành Vi/Tâm Lý Học, Tim Mạch, Nha Khoa và Chỉnh Nha, Nhi Khoa Phát Triển, Nội Tiết, Tai Mũi Họng, Tiêu Hóa, Di Truyền Học, Huyết Học, Thận, Thần Kinh Học, Phẫu Thuật Thần Kinh, Chỉnh Hình, Nhãn Khoa, Đo Thị Lực, Bác Sĩ Nhi Khoa (PCP), Da Liễu Nhi, Chăm Sóc Giảm Nhẹ Ở Trẻ Em, Phẫu Thuật Nhi Khoa, Vật Lý Trị Liệu, Phẫu Thuật Tạo Hình, Phổi, Thấp Khớp và Tiết Niệu
Trung Tâm Y Khoa Khu Vực Yuma (Yuma Regional Medical Center) Trung Tâm Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng cho Trẻ Em (Children's Rehabilitative Services) Tuscany Medical Plaza 2851 South Avenue B Building 25 #2504 Yuma, AZ 85364 928-336-2777 1-800-837-7309	Thính Giác, Sức Khỏe Hành Vi, Tim Mạch, Đánh Giá Toàn Diện, Sọ Mặt (Sút Môi & Vòm Miệng), Tai, Mũi và Họng, Nội Tiết, Tiêu Hóa, Thận, Thần Kinh, Dinh Dưỡng, Nhãn Khoa, Chỉnh Hình, Vật Lý Trị Liệu, Tâm Thần Học, Âm Ngữ Trị Liệu, Tiết Niệu và Dịch Vụ Xe Lăn

Tên phòng khám	Lĩnh vực chuyên khoa
Trung Tâm Y Khoa Flagstaff (Flagstaff Medical Center) Trung Tâm Chăm Sóc Sức Khỏe Trẻ Em (Children’s Health Center) 1200 North Beaver St. Flagstaff, AZ 86001 928-773-2054 1-800-232-1018	Bác Sĩ Nhi Khoa (PCP), Nội Tiết Nhi, Khoa Tiêu Hóa Nhi, Thận Nhi, Chỉnh Hình Nhi, PT, ST, Tiết Niệu Nhi và Xe Lăn/Ghế Ngồi

Quý vị có thể đặt lịch hẹn, thay đổi hoặc hủy lịch hẹn trực tiếp với phòng khám đa ngành đa chuyên khoa bằng cách gọi điện thoại cho họ. Số điện thoại của các phòng khám được liệt kê ở trên.

Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Cho Trẻ Em (CRS)

CRS là gì?

Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Cho Trẻ Em (CRS) là một chỉ định dành cho một số hội viên AHCCCS có tình trạng sức khỏe đủ điều kiện. Các hội viên có chỉ định CRS có thể nhận được các dịch vụ được AHCCCS bao trả giống như các hội viên không phải là hội viên AHCCCS của CRS. Họ có thể được chăm sóc tại cộng đồng hoặc tại các phòng khám được gọi là Phòng Khám Đa Chuyên Khoa Liên Ngành (MSIC). MSIC tập hợp nhiều nhà cung cấp chuyên môn về cùng một địa điểm. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ trợ giúp hội viên có chỉ định CRS bằng cách điều phối dịch vụ chăm sóc chặt chẽ hơn cũng như giám sát để chắc chắn đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.

Tình trạng đủ điều kiện nhận chỉ định CRS sẽ do bộ phận Dịch vụ Hội viên (DMS) của AHCCCS xác định.

Ai Đủ Điều Kiện Được Chỉ Định CRS?

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

- Dưới 21 tuổi và
- Có bệnh trạng đủ tiêu chuẩn nhận CRS.

Bệnh trạng phải:

- Cần được điều trị tích cực và
- Được DMS của AHCCCS nhận thấy là đáp ứng các tiêu chí quy định trong R9-22-1301-1305.

Bất kỳ ai cũng có thể điền đơn đăng ký CRS, bao gồm thành viên gia đình, bác sĩ hoặc người đại diện chương trình bảo hiểm sức khỏe. Để nộp đơn yêu cầu chỉ định CRS, gửi thư hoặc fax các tài liệu sau:

- Một đơn đăng ký CRS đã điền đầy đủ thông tin.
- Hồ sơ bệnh án hỗ trợ ý kiến rằng người nộp đơn có bệnh trạng đủ tiêu chuẩn chỉ định CRS và cần phải được điều trị tích cực.

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

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

*Liên lạc viên CRS Mercy Care của chúng tôi sẽ nhận hồ sơ y tế cần thiết và gửi giấy giới thiệu đến Đơn Vị Đăng Ký AHCCCS CRS.

*Nếu được đăng ký vào CRS, quý vị sẽ được chỉ định CRS và tất cả hoạt động chăm sóc cho quý vị sẽ được Mercy Care cung cấp. Bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Quản lý dịch vụ chăm sóc
- Dịch vụ chăm sóc chính
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi
- Dịch vụ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe tại nhà
- Dịch vụ Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (DME)

Phòng Khám Liên Ngành Đa Chuyên Khoa CRS (MSIC)

Phòng Khám Đa Khoa Liên Ngành (MSIC) là cơ sở y tế được chỉ định cho quý vị hoặc con quý vị. Đây là địa điểm mà hội viên CRS có thể gặp tất cả các chuyên gia y tế của họ, hưởng lợi từ sự tham gia của cộng đồng và nhận các dịch vụ hỗ trợ. Tại MSIC, quý vị và gia đình của quý vị có thể gặp mặt trực tiếp nhóm chăm sóc của quý vị để nhận dịch vụ chăm sóc y tế, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và tham gia vào quá trình xây dựng kế hoạch chăm sóc của quý vị.

Mỗi MSIC mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị sẽ nhận được cuộc gọi chào mừng từ hội viên nhóm Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc để cho quý vị biết thêm về các phúc lợi CRS và giúp quý vị lên lịch cuộc hẹn CRS đầu tiên. Quý vị có thể liên hệ với MSIC được chỉ định của quý vị để đặt lịch hoặc hủy lịch hẹn của quý vị.

Nhóm chăm sóc CRS

Chương Trình CRS sử dụng phương pháp tiếp cận nhóm để chăm sóc cho quý vị. Việc xác định chính xác có những ai tham gia vào nhóm chăm sóc của quý vị phụ thuộc vào nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt của quý vị. Hãy tìm hiểu xem có những ai tham gia vào nhóm chăm sóc của quý vị để quý vị có thể trao đổi với họ về công tác chăm sóc và các dịch vụ của quý vị. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong nhóm của quý vị có thể là:

Bác sĩ phẫu thuật:

- Bác sĩ phẫu thuật tim mạch và ngực
- Bác sĩ phẫu thuật nhi khoa tổng quát
- Bác sĩ phẫu thuật tai mũi họng (ENT)
- Bác sĩ phẫu thuật thần kinh
- Bác sĩ phẫu thuật nhãn khoa
- Bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình (nói chung, bàn tay, vẹo cột sống hoặc cụt chi)
- Bác sĩ phẫu thuật thẩm mỹ

Bác sĩ chuyên khoa y tế:

- Bác sĩ chuyên khoa tim mạch
- Bác sĩ chuyên khoa thần kinh
- Bác sĩ chuyên khoa thấp khớp
- Bác sĩ nhi khoa tổng quát
- Bác sĩ chuyên khoa di truyền
- Bác sĩ chuyên khoa niệu
- Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính

Các nhà cung cấp dịch vụ và dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi:

- Bác sĩ tâm thần
- Bác sĩ tâm lý
- Cơ sở chăm sóc thường trú

- Tương trợ
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng
- Dịch vụ nội trú
- Tư vấn (cá nhân, cặp đôi, gia đình hoặc nhóm)
- Nhóm Chăm Sóc Trẻ Em và Gia Đình
- Chương trình chăm sóc sức khỏe hành vi ban ngày
- Trung tâm chăm sóc sức khỏe tâm thần trong cộng đồng
- Sử dụng chất gây nghiện (đánh giá, tư vấn hoặc điều trị bằng thuốc)

Nhà cung cấp dịch vụ nha khoa:

- Nha sĩ
- Bác sĩ chỉnh nha
- Chuyên viên vệ sinh răng miệng

Quý vị có thể mời người khác tham gia vào nhóm của quý vị nếu muốn. Trao đổi với y tá phòng khám chuyên khoa để tìm hiểu về cách mời một người nào đó tham gia vào nhóm của quý vị.

Tôi có thể ở lại CRS sau 21 tuổi không?

Các hội viên CRS đã đăng ký sẽ mất chỉ định CRS vào tháng sinh nhật tuổi thứ 21 của họ. Tuy nhiên, các nhà cung cấp và dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ không thay đổi. Mercy Care sẽ tiếp tục là Chương Trình AHCCCS đáp ứng mọi nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về các phúc lợi hoặc dịch vụ CRS của mình, quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Hội đồng Hội viên

Quý vị có muốn phục vụ trong ủy ban Mercy Care không? Chương trình tuyển dụng đang diễn ra! Chúng tôi đang tìm kiếm những hội viên, đồng nghiệp, giới trẻ, thành viên gia đình và các bên liên quan trong cộng đồng nếu có quan tâm. Quý vị có thể chọn trong một số ủy ban khác nhau. Tất cả các thành viên ủy ban đều đóng vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn cách thức phục vụ cộng đồng và cung cấp dịch vụ chăm sóc của chúng tôi. Quý vị cũng sẽ giúp chúng tôi tìm ra các cách để cải thiện dịch vụ cho hội viên.

Ban Quản Trị

Nhận ý kiến phản hồi từ tất cả các ủy ban khác để đánh giá quá trình thực hiện hợp đồng. Thực hiện chỉ đạo chiến lược từ hội đồng quản trị.

Ủy Ban Vận Động Hội Viên

Đại diện tiếng nói của hội viên đang nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và/hoặc hành vi. Thảo luận về việc tiếp cận các dịch vụ và đánh giá nhu cầu của chương trình từ quan điểm của hội viên.

Dịch Vụ Phù Hợp Về Mặt Văn Hóa và Ngôn Ngữ (CLAS)/Năng Lực Văn Hóa

Đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn CLAS. Thiết lập các chiến lược tiếp cận cộng đồng để tăng khả năng tiếp cận dịch vụ cho những nhóm dân cư có nguy cơ cao.

Hội Đồng Lãnh Đạo Thanh Niên

Kết nối thanh thiếu niên từ các hoàn cảnh khác nhau để trao đổi về các vấn đề chăm sóc và các cơ hội tiếp cận cộng đồng.

Nhóm Làm Việc Chăm Sóc Mỗi Quan Hệ Hộ Hàng Nuôi Dưỡng, Nhận Con Nuôi

Cung cấp hướng dẫn và kiến thức chuyên môn về nhu cầu cũng như phương pháp giao tiếp với các gia đình nuôi dưỡng/nhận nuôi/hộ hàng và nhà tập thể về việc cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi cho trẻ em tham gia phúc lợi trẻ em và/hoặc những trẻ được nhận làm con nuôi.

Nếu quý vị muốn phục vụ trong hội đồng hoặc ủy ban của Mercy Care, hãy gửi email tới oifateam@mercycaresaz.org. Quý vị cũng có thể viết thư đến Mercy Care OIFA theo địa chỉ:

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

Thông tin quan trọng

Sự cho phép trước

Trong một số trường hợp, bác sĩ có thể quyết định rằng tình trạng của quý vị cần các dịch vụ đặc biệt. Mercy Care muốn biết trước về những tình huống này để chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Các dịch vụ này có thể yêu cầu phải có sự phê duyệt của Mercy Care trước khi thực hiện – việc này được gọi là sự cho phép trước. Đôi khi nhà cung cấp trong mạng lưới của Mercy Care không thể điều trị được bệnh trạng của quý vị hoặc cách nhà của quý vị tương đối xa. Để gặp nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Mercy Care, quý vị sẽ cần có sự cho phép trước đã được phê duyệt.

Dưới đây là cách thức hoạt động:

Bác sĩ của quý vị sẽ gửi yêu cầu tới Mercy Care để giải thích về tình trạng của quý vị và những hành động mà họ muốn thực hiện. Nếu yêu cầu được chấp thuận, chúng tôi sẽ cho bác sĩ của quý vị biết. Nếu yêu cầu của quý vị bị từ chối, quý vị sẽ nhận được một thông báo bằng văn bản (được gọi là Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi) trong vòng 14 ngày theo lịch. Thông báo này cho quý vị biết rằng yêu cầu của quý vị bị từ chối và cho quý vị biết cần làm gì tiếp theo. Nếu đó là yêu cầu khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được một thông báo bằng văn bản (Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi) không muộn hơn 72 giờ kể từ khi Mercy Care nhận được yêu cầu xin phép trước.

Đôi khi Mercy Care có thể cần thêm thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị. Nếu cần gia hạn thời gian, Mercy Care sẽ gửi thông báo cho quý vị qua đường bưu điện. Thời gian gia hạn có thể lên tới 14 ngày. Nếu chúng tôi đề nghị gia hạn thời gian, quý vị có thể gửi đơn than phiền (còn gọi là đơn khiếu nại của hội viên). Thư này sẽ giải thích các quyền của quý vị và cho biết cách thức gửi thư than phiền.

Nếu thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi không thể giải quyết hoàn toàn mối lo ngại của quý vị, quý vị có thể liên hệ với Ban Quản Lý Y Tế AHCCCS theo địa chỉ MedicalManagement@azahcccs.gov.

Cách Mercy Care xác định mức độ cấp bách của các yêu cầu:

Thông thường – Yêu cầu dịch vụ thường lệ sẽ được xem xét trong vòng 14 ngày. Chúng tôi sẽ gửi thông báo bằng văn bản (được gọi là Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi) cho quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch nếu yêu cầu bị từ chối. Thông báo sẽ cho quý vị biết cần phải làm gì tiếp theo.

Khẩn cấp – Bác sĩ của quý vị cho rằng tình trạng của quý vị không nguy hiểm đến tính mạng nhưng cần được xử lý nhanh chóng để đảm bảo tình trạng không trở nên trầm trọng hơn. Nếu hồ sơ bệnh án hoặc các dịch vụ được yêu cầu có vẻ khẩn cấp đối với người duyệt xét y tế của Mercy Care, chúng tôi sẽ đẩy nhanh quy trình tiêu chuẩn. Quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản (Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi) không muộn hơn 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu ủy quyền nếu yêu cầu bị từ chối. Thư này sẽ giải thích cần làm gì tiếp theo.

Đôi khi, chúng tôi sẽ cần thêm thông tin để đưa ra quyết định. Trong trường hợp này, chúng tôi có thể sẽ cần đề nghị bác sĩ của quý vị gia hạn thêm tới 14 ngày theo lịch. Nếu đề nghị gia hạn, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị và bác sĩ của quý vị được biết chúng tôi cần thông tin gì để đưa ra quyết định. Nếu chúng tôi không nhận được thông tin bổ sung trong thời gian 14 ngày, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu sự cho phép trước.

Nếu chúng tôi đề nghị gia hạn thời gian hoặc thay đổi mức độ khẩn cấp của yêu cầu, quý vị có thể gửi văn bản được gọi là Khiếu Nại của Hội Viên (xem phần “Khiếu Nại của Hội Viên” trong sổ tay này). Vui lòng gửi khiếu nại của hội viên tới:

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

Chúng tôi đưa ra quyết định về yêu cầu của quý vị như thế nào?

Chúng tôi cung cấp danh sách các dịch vụ yêu cầu sự cho phép trước tại trang web của chúng tôi www.MercyCareAZ.org. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về cách thức chúng tôi đưa ra quyết định, xin liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên. Họ có thể cung cấp cho quý vị danh sách các tiêu chí mà Mercy Care sử dụng để đưa ra quyết định. Quý vị có quyền xem xét danh sách này để biết cách chúng tôi quyết định.

Nếu Mercy Care không hoàn toàn chấp thuận dịch vụ này, có thể là do một trong những lý do sau:

- Dịch vụ không phải là phúc lợi được bao trả.
- Dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Dịch vụ này mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu.
- Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Mercy Care.
- Mercy Care không có đủ thông tin để đưa ra quyết định.

Khi một hành động diễn ra, Mercy Care được yêu cầu gửi ra một Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi. (Để biết thêm thông tin, vui lòng xem các mục “Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi” ở phía sau cuốn sổ tay này).

Sự cho phép về nhà thuốc

Nếu nhà cung cấp của quý vị đưa ra yêu cầu mới về một loại thuốc thì quyết định sẽ được đưa ra chậm nhất là 24 giờ kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu cho phép trước. Nếu yêu cầu không bao gồm đầy đủ thông tin để đưa ra quyết định về thuốc, Mercy Care sẽ gửi yêu cầu cung cấp thêm thông tin cho nhà cung cấp của quý vị không muộn hơn 24 giờ kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu. Mercy Care sẽ đưa ra quyết định cuối cùng không muộn hơn bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày đưa ra yêu cầu ban đầu.

Hạn chế quyền tự do lựa chọn nhà cung cấp

Mặc dù Mercy Care chỉ định quý vị cho một PCP nhưng quý vị có quyền tự do lựa chọn nhà cung cấp của riêng quý vị. **Quý vị luôn cần chọn nhà cung cấp trong mạng lưới.** Nếu quý vị không thăm khám với một nhà cung cấp trong mạng lưới, quý vị có thể phải chi trả cho các dịch vụ nhận được từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới của Mercy Care. Và quý vị có thể phải chi trả cho các dịch vụ không được bao trả.

Ví dụ về các dịch vụ không được bao trả có thể bao gồm:

1. Dịch vụ mà nhà cung cấp của quý vị không sắp xếp hoặc phê duyệt.
2. Dịch vụ mà không được liệt kê là dịch vụ được bao trả trong sổ tay này.
3. Dịch vụ mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp đó mà không có sự giới thiệu hoặc phê duyệt từ Mercy Care.

Các khoản đồng thanh toán (dành cho hội viên ACC-RBHA có hoặc không có chỉ định SMI)

Một số người nhận được các phúc lợi Medicaid của AHCCCS được yêu cầu chi trả khoản đồng thanh toán đối với một số dịch vụ y tế của AHCCCS mà họ nhận được.

**LƯU Ý: Các khoản đồng thanh toán được tham chiếu trong mục này có nghĩa là các khoản đồng thanh toán được tính phí theo Medicaid (AHCCCS). Điều đó không có nghĩa là một người được miễn các khoản đồng thanh toán của Medicare.*

NHỮNG NGƯỜI SAU ĐÂY KHÔNG ĐƯỢC YÊU CẦU THANH TOÁN KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN:

- Trẻ em dưới 19 tuổi,
- Những người được xác định là mắc Bệnh Tâm Thần Nghiêm Trọng (SMI),
- Một cá nhân được chỉ định đủ điều kiện nhận Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Cho Trẻ Em (CRS) theo A.A.C. Tiêu đề 9, Chương 22, Điều 13,
- Những hội viên ACC, ACC-RBHA và CHP hiện đang cư trú trong các cơ sở điều dưỡng hoặc các cơ sở cư trú như Cư Xá Sinh Hoạt Có Trợ Giúp và chỉ khi bệnh trạng của hội viên yêu cầu phải nhập viện. Việc miễn các khoản đồng thanh toán cho các hội viên này có giới hạn ở 90 ngày trong một năm hợp đồng,
- Những người được đăng ký vào Hệ Thống Dịch Vụ Chăm Sóc Dài Hạn của Arizona (ALTCS),
- Những Người Thụ Hưởng Medicare Đủ Tiêu Chuẩn,
- Những người nhận dịch vụ chăm sóc an dưỡng cuối đời,
- Các hội viên người Mỹ Bản Địa hiện là người hoặc từng là người sử dụng Dịch Vụ Y Tế dành cho Người Bản Địa, các chương trình y tế dành cho bộ lạc được hoạt động theo Công Luật 93-638, hoặc chương trình y tế dành cho Người Bản Địa ở đô thị,
- Những người tham gia Chương Trình Điều Trị Ung Thư Vú và Cổ Tử Cung (BCCTP),
- Những người nhận các dịch vụ phúc lợi trẻ em theo Tiêu Đề IV-B dựa trên việc là trẻ em trong cơ sở chăm sóc nuôi dưỡng hoặc được nhận con nuôi hoặc nhận dịch vụ hỗ trợ chăm sóc nuôi dưỡng theo Tiêu Đề IV-E bất kể tuổi tác,
- Những người đang mang thai và trong suốt thời gian hậu sản sau khi sinh, và
- Các cá nhân trong Nhóm Người Trưởng Thành (trong thời gian giới hạn**).

***LƯU Ý: Trong một thời gian giới hạn, những người đủ điều kiện trong Nhóm Người Trưởng Thành sẽ không có bất kỳ khoản đồng thanh toán nào. Các hội viên trong Nhóm Người Trưởng Thành bao gồm những người được chuyển tiếp từ chương trình Chăm Sóc AHCCCS cũng như các cá nhân trong độ tuổi từ 19-64, những người không được hưởng Medicare, không mang thai, có thu nhập bằng mức hoặc thấp hơn 133% Mức Nghèo Liên Bang (FPL) và những người không đủ điều kiện trong AHCCCS theo bất kỳ diện nào khác. Các khoản đồng thanh toán cho những người thuộc Nhóm Người Trưởng Thành có thu nhập trên 106% FPL được lên kế hoạch cho tương lai. Các hội viên sẽ được thông báo về bất kỳ thay đổi nào về khoản đồng thanh toán trước khi chúng xảy ra.*

NGOÀI RA, KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN KHÔNG TÍNH PHÍ CHO CÁC DỊCH VỤ SAU ĐÂY CHO MỌI NGƯỜI:

- Nhập viện,
- Các dịch vụ cấp cứu,
- Các vật tư và dịch vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình,
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe liên quan đến thai kỳ và dịch vụ chăm sóc sức khỏe đối với bất kỳ bệnh trạng nào khác mà có thể liên quan đến tình trạng mang thai, bao gồm cả điều trị cai thuốc lá dành cho phụ nữ đang mang thai,
- Các dịch vụ phòng ngừa, chẳng hạn như thăm khám khỏe mạnh, phết tế bào cổ tử cung, nội soi, chụp quang tuyến vú và tiêm chủng,
- Các dịch vụ có thể phòng ngừa của nhà cung cấp, và
- Dịch vụ nhận được trong phòng cấp cứu.

NHỮNG NGƯỜI CÓ KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN TÙY CHỌN (KHÔNG BẮT BUỘC)

Các cá nhân đủ điều kiện nhận AHCCCS thông qua bất kỳ chương trình nào dưới đây có thể bị tính phí các khoản đồng thanh toán không bắt buộc, trừ khi:

1. Họ đang nhận một trong những dịch vụ ở trên mà không thể được tính phí khoản đồng thanh toán, hoặc
2. Họ thuộc một trong các nhóm nêu trên mà không thể được tính phí khoản đồng thanh toán.

Các khoản đồng thanh toán không bắt buộc còn được gọi là các khoản đồng thanh toán tùy chọn. Nếu hội viên có khoản đồng thanh toán không bắt buộc, nhà cung cấp không thể từ chối dịch vụ nếu hội viên nêu rõ rằng họ không thể trả khoản đồng thanh toán. Các hội viên tham gia các chương trình sau đây có thể được nhà cung cấp của họ tính phí khoản đồng thanh toán không bắt buộc:

- AHCCCS dành cho Gia Đình có Trẻ Em (1931),
- Bảo Hiểm Chuyển Tiếp Cho Thanh Niên (YATI) dành cho thanh niên sống trong cơ sở nuôi dưỡng,
- Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi của Tiểu Bang dành cho Trẻ Có Nhu Cầu Đặc Biệt hiện đang được nhận nuôi,
- Đang nhận Lợi Tức An Sinh Phụ Trội (SSI) thông qua Cơ Quan Quản Lý An Sinh Xã Hội (Social Security Administration) cho những người từ 65 tuổi trở lên, bị mù hoặc khuyết tật,
- Chỉ Trợ Giúp Y Tế SSI (SSI MAO) cho người từ 65 tuổi trở lên, bị mù hoặc khuyết tật,
- Tự Do Làm Việc (FTW).

Yêu cầu nhà cung cấp của quý vị tra cứu tính đủ điều kiện của quý vị để tìm hiểu những khoản đồng thanh toán quý vị có thể có. Quý vị cũng có thể tìm hiểu bằng cách gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Mercy Care để biết thêm thông tin.

Các hội viên AHCCCS có khoản đồng thanh toán không bắt buộc đều được yêu cầu thanh toán các khoản đồng thanh toán không bắt buộc sau đây cho các dịch vụ y tế:

SỐ TIỀN ĐỒNG THANH TOÁN TÙY CHỌN (KHÔNG BẮT BUỘC) CHO MỘT SỐ DỊCH VỤ Y TẾ

DỊCH VỤ	KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN
Thuốc theo toa	\$2.30
Các dịch vụ ngoại trú dành cho vật lý trị liệu, liệu pháp hoạt động và trị liệu ngôn ngữ	\$2.30
Thăm khám ngoại trú tại văn phòng bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác để đánh giá và quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị	\$3.40

Nhà cung cấp dịch vụ y tế sẽ yêu cầu quý vị thanh toán số tiền này nhưng sẽ **KHÔNG** từ chối dịch vụ cho quý vị nếu quý vị không có khả năng thanh toán. Nếu quý vị không đủ khả năng thanh toán khoản đồng thanh toán, hãy cho nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị biết rằng quý vị không thể thanh toán các khoản này để quý vị sẽ không bị từ chối dịch vụ.

NGƯỜI CÓ KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN THEO YÊU CẦU (BẮT BUỘC)

Một số hội viên AHCCCS có các khoản đồng thanh toán theo yêu cầu (hoặc bắt buộc) trừ khi họ đang nhận một trong các dịch vụ nêu trên mà không thể bị tính phí đồng thanh toán hoặc trừ khi họ thuộc một trong các nhóm trên không thể bị tính phí đồng thanh toán. Những hội viên có các khoản đồng thanh toán bắt buộc sẽ cần phải trả các khoản đồng thanh toán này để nhận được dịch vụ. Các nhà cung cấp có thể từ chối cung cấp dịch vụ cho các hội viên này nếu họ không trả các khoản đồng thanh toán bắt buộc. Các khoản đồng thanh toán bắt buộc được tính cho những người trong gia đình có trẻ em không còn đủ điều kiện do thu nhập – còn được gọi là Hỗ Trợ Y Tế Chuyển Tiếp (TMA).

Những người lớn tham gia TMA phải trả các khoản đồng thanh toán theo yêu cầu (hoặc bắt buộc) đối với một số dịch vụ y tế. Nếu quý vị đang tham gia Chương Trình TMA ở thời điểm hiện tại hoặc nếu quý vị đủ điều kiện nhận các phúc lợi TMA sau này, thông báo từ Sở An Ninh Kinh Tế (DES) hoặc AHCCCS sẽ cho quý vị biết điều này. Các khoản đồng thanh toán dành cho hội viên TMA được liệt kê dưới đây.

KHOẢN TIỀN ĐỒNG THANH TOÁN THEO YÊU CẦU (BẮT BUỘC) DÀNH CHO NHỮNG NGƯỜI NHẬN PHÚC LỢI TMA

DỊCH VỤ	KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN
Thuốc theo toa	\$2.30
Thăm khám ngoại trú tại văn phòng bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác để đánh giá và quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị	\$4.00
Vật Lý Trị Liệu, Liệu Pháp Hoạt Động và Trị Liệu Ngôn Ngữ	\$3.00
Trường Hợp Không Cấp Cứu Ngoại Trú hoặc các thủ thuật giải phẫu tự nguyện	\$3.00

Các Dược Sĩ và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế có thể từ chối cung cấp dịch vụ nếu quý vị không trả các khoản đồng thanh toán.

GIỚI HẠN 5% CHO TẤT CẢ CÁC KHOẢN ĐỒNG THANH TOÁN

Tổng số tiền đồng thanh toán không được nhiều hơn 5% tổng thu nhập của gia đình (trước thuế và khấu trừ) trong suốt một quý theo lịch (từ tháng 1 đến hết tháng 3, từ tháng 4 đến hết tháng 6, từ tháng 7 đến hết tháng 9 và từ tháng 10 đến hết tháng 12.) Giới hạn 5% áp dụng cho cả các khoản đồng thanh toán danh nghĩa và bắt buộc.

AHCCCS sẽ theo dõi cấp độ đồng thanh toán cụ thể của từng hội viên để xác định các hội viên đã đạt đến giới hạn đồng thanh toán 5%. Nếu quý vị cho rằng quý vị đã trả tất cả các khoản đồng thanh toán nhiều hơn 5% tổng thu nhập hàng quý của gia đình quý vị và AHCCCS chưa cho quý vị biết rằng điều này đã xảy ra, thì quý vị cần gửi bản sao các hóa đơn hoặc các bằng chứng khác về số tiền quý vị đã trả cho (tới) AHCCCS, 801 E. Jefferson, Mail Drop 4600, Phoenix, Arizona 85034.

Nếu quý vị đang tham gia chương trình này nhưng hoàn cảnh của quý vị đã thay đổi, hãy liên hệ với văn phòng DES tại địa phương để yêu cầu họ xem xét khả năng hội đủ điều kiện của quý vị. Hội viên luôn có thể yêu cầu đánh giá lại giới hạn 5% nếu hoàn cảnh của họ thay đổi.



Hội viên có chỉ định SMI không phải chịu khoản đồng thanh toán cho các dịch vụ Medicaid.



Các hội viên đã đăng ký DDD không phải chịu khoản đồng thanh toán cho các dịch vụ Medicaid. DDD sẽ quyết định phần chi phí của quý vị sẽ dựa trên thu nhập và chi phí nhất định của quý vị.

Chia sẻ chi phí và/hoặc Phòng và Chỗ ở

AHCCCS sẽ quyết định phần chi phí (SOC) của quý vị sẽ dựa trên thu nhập và các chi phí nhất định của quý vị. Họ sẽ gửi cho quý vị một thông báo cho quý vị biết số tiền nếu họ xác định quý vị có chi phí này. Nếu quý vị sống trong viện dưỡng lão, viện dưỡng lão sẽ thu SOC của quý vị hàng tháng. Nếu quý vị sống trong một cơ sở cư trú thay thế hoặc cơ sở trợ giúp sinh hoạt, quý vị sẽ phải thanh toán “Phòng Ở” cho cơ sở đó mỗi tháng. Quý vị cũng có thể có SOC mà AHCCCS đã đặt. Nếu quý vị nhận được các dịch vụ Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng (HCBS), quý vị sống tại nhà hoặc cơ sở trợ giúp sinh hoạt và AHCCCS xác định rằng quý vị có SOC, Mercy Care sẽ thu tiền từ quý vị hoặc đại diện của quý vị.

Nhận hóa đơn dịch vụ

Khi nào quý vị có thể bị tính hóa đơn cho các dịch vụ?

Hãy trao đổi với bác sĩ của quý vị về các lựa chọn thanh toán trước khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào không được bao trả. Hãy nhớ rằng nếu quý vị yêu cầu một dịch vụ mà không phải là phúc lợi được bao trả và ký tên vào một tuyên bố đồng ý thanh toán hóa đơn thì quý vị sẽ phải thanh toán hóa đơn.

Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ?

Nếu quý vị nhận hóa đơn cho một dịch vụ được bao trả:

- **Không tự mình thanh toán hóa đơn.**
- Hãy gọi ngay cho nhà cung cấp dịch vụ.
- Cung cấp cho họ thông tin bảo hiểm của quý vị và địa chỉ của Mercy Care.

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

- Nếu quý vị vẫn nhận được hóa đơn sau khi cung cấp cho nhà cung cấp đó thông tin chăm sóc sức khỏe của quý vị, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên Mercy Care để được trợ giúp.
- Đôi khi quý vị có thể đủ điều kiện nhận các phúc lợi được bao trả tính ngược trở về ngày quý vị nộp đơn đăng ký tham gia AHCCCS. Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ trong thời gian này, quý vị cần yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị tính hóa đơn cho Mercy Care. Sau đó đề nghị nhà cung cấp hoàn lại tiền cho quý vị. Nếu họ từ chối hoàn lại tiền cho quý vị, Mercy Care có thể giúp quý vị. Quý vị có thể gửi các biên lai đã thanh toán của quý vị cho Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care với lưu ý chi tiết giải thích lý do tại sao quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ. Mercy Care phải nhận được các biên lai trong vòng 150 ngày kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ.
- Quý vị không nên thanh toán cho các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả sau khi quý vị đã tham gia Mercy Care.

Chương Trình Trợ Cấp Thu Nhập Thấp (LIS)

Cơ quan Quản lý An sinh Xã hội (SSA) có Chương Trình Trợ Cấp Thu Nhập Thấp (LIS) sẽ giúp thanh toán chi phí phúc lợi thuốc theo toa Medicare Phần D. Chương trình này, còn được gọi là “trợ giúp thêm”, sẽ thanh toán toàn bộ hoặc một phần phí bảo hiểm hàng tháng, khoản khấu trừ hàng năm và đồng bảo hiểm. Tuy nhiên, “trợ giúp thêm” không thanh toán khoản đồng thanh toán cho thuốc theo toa Medicare Phần D.

Nếu quý vị có cả AHCCCS và Medicare, quý vị không phải nộp đơn xin “trợ giúp thêm”. Quý vị sẽ nhận được thông báo từ Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (CMS) cho quý vị biết rằng quý vị nhận được “trợ giúp thêm” và quý vị không cần phải đăng ký.

Nếu quý vị đang tham gia Chương Trình Tiết Kiệm Medicare (MSP), quý vị không cần phải nộp đơn xin “trợ giúp thêm”. MSP bao gồm những điều sau đây:

- Chỉ QMB (Người Thụ Hưởng Medicare Đủ Tiêu Chuẩn).
- Chỉ SLMB (Người Thụ Hưởng Medicare Có Thu Nhập Thấp Được Chỉ Định).
- QI 1 (Cá Nhân Đủ Tiêu Chuẩn).
- Người Khuyết Tật và Người Lao Động Đủ Tiêu Chuẩn (QDWI).

Quý vị cũng sẽ nhận được thông báo từ CMS cho quý vị biết rằng quý vị nhận được “trợ giúp thêm” và quý vị không cần phải đăng ký.

Những người khác có thể nhận được “trợ giúp thêm”. Nếu thu nhập của quý vị dưới 150% Mức Nghèo Liên Bang (FPL) và quý vị không có AHCCCS hoặc chương trình MCS, quý vị phải đăng ký “trợ giúp thêm”. Quý vị có thể áp dụng một số cách. Sở An Sinh Xã Hội (SSA) có đơn đăng ký dạng giấy bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Quý vị có thể điền thông tin vào đơn đăng ký dạng giấy và gửi qua đường bưu điện đến cho SSA. Quý vị cũng có thể đăng ký bằng cách gọi đến **1-800-772-1213** (TTY: **1-800-325-0778**). Cuối cùng, quý vị có thể đăng ký trực tuyến trên trang web của SSA: **www.ssa.gov**. Các đơn đăng ký trực tuyến được cung cấp sẵn bằng 14 ngôn ngữ. Nếu cần trợ giúp đăng ký “trợ giúp thêm”, quý vị có thể liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Bảo hiểm y tế khác

Nếu quý vị có bảo hiểm y tế khác, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ Hội viên và cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể làm việc với công ty bảo hiểm khác. Sau đây là một số điều quan trọng cần biết:

- Luôn cung cấp cho các nhà thuốc, bác sĩ và bệnh viện thông tin về bảo hiểm y tế khác của quý vị và thông tin về bảo hiểm Mercy Care của quý vị.
- Bảo hiểm y tế khác của quý vị chi trả cho chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị TRƯỚC NHẤT. Sau khi họ chi trả, Mercy Care sẽ thanh toán phần chi phí của mình. Hãy gọi ban Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care để cung cấp cho Mercy Care tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà cung cấp bảo hiểm chính của quý vị.
- Chọn PCP làm việc với cả hai chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị nếu có thể. Điều này sẽ giúp chúng tôi điều phối các khoản thanh toán.
- Nếu bác sĩ khác của quý vị không thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Mercy Care, chúng tôi vẫn có thể giúp quý vị thanh toán các khoản đồng thanh toán cho các dịch vụ được AHCCCS chi trả nếu bác sĩ của quý vị nhận được số ủy quyền trước của Mercy Care để quý vị gặp họ. Chúng tôi sẽ thanh toán các khoản đồng thanh toán cho bác sĩ của quý vị.
- Đừng tự trả các khoản đồng thanh toán của bảo hiểm khác. Yêu cầu bác sĩ của quý vị gửi hóa đơn cho Mercy Care số tiền đồng thanh toán.
- Trước khi quý vị nhận được bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, hãy cho bác sĩ hoặc bệnh viện xem thẻ ID AHCCCS của quý vị và cho họ biết về bảo hiểm sức khỏe khác của quý vị. Điều này sẽ giúp bác sĩ của quý vị biết cần gửi yêu cầu thanh toán của quý vị đến đâu.
- Nếu quý vị gặp tai nạn và được điều trị chấn thương, quý vị phải thông báo việc này cho Dịch Vụ Hội Viên.
- Hãy nhớ thông báo cho PCP của quý vị về tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được.

Các dịch vụ Medicare và Medicaid đủ điều kiện kép

Nếu quý vị có Medicare, Người Thụ Hưởng Medicare Đủ Tiêu Chuẩn (QMB) hoặc Medicare HMO, họ sẽ thanh toán cho các dịch vụ của quý vị trước. Mercy Care sẽ chia sẻ chi phí cho các dịch vụ được AHCCCS chi trả và cho một số dịch vụ Medicare nhất định không được AHCCCS bao trả. Mercy Care sẽ thanh toán các khoản đồng bảo hiểm, khoản khấu trừ hoặc khoản đồng thanh toán cho bác sĩ của quý vị. Đừng tự trả các khoản đồng thanh toán của mình. Hãy yêu cầu bác sĩ của quý vị tính hóa đơn cho Mercy Care đối với các khoản đồng thanh toán này.

Xin lưu ý rằng, nếu quý vị có Medicare, quý vị chịu trách nhiệm trả các khoản đồng thanh toán nhà thuốc của quý vị đối với Medicare Phần D. Trừ khi ở trường hợp cấp cứu, nếu quý vị lựa chọn thăm khám với một nhà cung cấp khác không nằm trong số các bác sĩ được Mercy Care chấp thuận trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp của quý vị hoặc không thuộc Medicare HMO của quý vị, quý vị sẽ chịu trách nhiệm thanh toán khoản đồng bảo hiểm, khoản khấu trừ hoặc khoản đồng thanh toán Medicare.

Tuy nhiên, nếu quý vị là hội viên Người Thụ Hưởng Medicare Đủ Tiêu Chuẩn (QMB), Mercy Care có thể sẽ chi trả cho các dịch vụ không được AHCCCS bao trả hoặc từ một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của chúng tôi.

Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Hội viên đủ điều kiện kép: thanh toán tiền thuốc

Medicaid không bao trả cho các loại thuốc đủ điều kiện bao trả theo các chương trình Medicare Phần D. Medicaid không thanh toán các khoản đồng thanh toán, khấu trừ hoặc chia sẻ chi phí của Medicare cho thuốc Medicare Phần D ngoại trừ những người có chỉ định SMI. AHCCCS bao trả cho các loại thuốc không được bao trả theo Medicare Phần D khi các loại thuốc được bao trả đó cần thiết về mặt y tế. Thuốc bị loại trừ là thuốc không đủ điều kiện được bao trả theo Medicare Phần D. AHCCCS có thể bao trả một số loại thuốc không kê đơn (OTC), hãy tham khảo Danh sách thuốc OTC của Mercy Care để biết danh sách các sản phẩm có sẵn trên trang web của chúng tôi tại <https://www.mercycareaz.org> hoặc gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên để yêu cầu bản in.



Đối với các hội viên có chỉ định SMI, Mercy Care sẽ chi trả các khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ, khoản chia sẻ chi phí và khoản thanh toán cho khoảng trống bảo hiểm hiện hành của Medicare Phần D. Điều này bao gồm các loại thuốc để điều trị chẩn đoán sức khỏe hành vi cho những người đủ điều kiện nhận bảo hiểm thuộc Tiêu Đề 19/21 và Không Thuộc Tiêu Đề 19/21 cũng như chỉ định SMI khi được phân phối bởi nhà thuốc đã đăng ký AHCCCS.

Sự Cho Phép

Sự cho phép y tế

Trong một số trường hợp, bác sĩ có thể quyết định rằng tình trạng của quý vị cần các dịch vụ đặc biệt. Mercy Care sẽ xem xét và phê duyệt các dịch vụ này trước khi quý vị nhận được chúng để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần khi quý vị cần đến. Các dịch vụ này có thể yêu cầu phải có sự phê duyệt của Mercy Care trước khi thực hiện – việc này được gọi là sự cho phép trước.

Dưới đây là cách thức hoạt động:

Bác sĩ của quý vị sẽ gửi một yêu cầu tới Mercy Care liên quan tới các dịch vụ mà quý vị sẽ cần và cách thức họ sẽ giúp đỡ giải quyết tình trạng của quý vị. Mercy Care sẽ xem xét và chấp thuận các dịch vụ này trước khi quý vị nhận được chúng. Chúng tôi muốn đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần – khi quý vị cần đến. Quý vị sẽ nhận được một thông báo bằng văn bản (được gọi là Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi) trong vòng 14 ngày theo lịch cho quý vị biết về việc liệu yêu cầu của quý vị có bị từ chối hay không và cần làm gì tiếp theo. Nếu yêu cầu là khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản (Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi) không muộn hơn 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu cho phép trừ khi việc gia hạn có hiệu lực. Nếu chúng tôi đề nghị gia hạn thời gian, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại của hội viên. Thư này sẽ giải thích các quyền của quý vị và cho biết cách thức gửi thư than phiền.

Nếu thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi không thể giải quyết hoàn toàn mối lo ngại của quý vị, quý vị có thể liên hệ với Ban Quản Lý Y Tế AHCCCS theo địa chỉ **Medicalmanagement@azahcccs.gov**.

Cách Mercy Care xác định mức độ cấp bách của các yêu cầu:

Thông thường – nếu bác sĩ của quý vị muốn được bác sĩ chuyên khoa khám kỹ lưỡng hơn, quý vị có thể cần phải thực hiện một thủ thuật hoặc một xét nghiệm đặc biệt. Quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản (Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi) trong vòng 14 ngày theo lịch cho quý vị biết liệu yêu cầu có bị từ chối hay không và phải làm gì tiếp theo.

Khẩn cấp – bác sĩ của quý vị cho rằng tình trạng của quý vị không nguy hiểm đến tính mạng nhưng cần được xử lý nhanh chóng để đảm bảo tình trạng không trở nên tồi tệ hơn. Nếu hồ sơ y tế hoặc các dịch vụ được yêu cầu có vẻ khẩn cấp đối với người đánh giá y tế của Mercy Care, chúng tôi sẽ đẩy nhanh quy trình tiêu chuẩn. Quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản (được gọi là Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi) không muộn hơn 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu ủy quyền cho quý vị biết nếu yêu cầu bị từ chối và phải làm gì tiếp theo.

Đôi khi, chúng tôi sẽ cần thêm thông tin để đưa ra quyết định. Trong trường hợp này, chúng tôi có thể sẽ cần đề nghị bác sĩ của quý vị gia hạn thêm tới 14 ngày theo lịch. Nếu đề nghị gia hạn, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị và bác sĩ của quý vị được biết chúng tôi cần thông tin gì để đưa ra quyết định. Nếu chúng tôi không nhận được thông tin bổ sung trong thời gian 14 ngày theo lịch, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu sự cho phép trước.

Nếu chúng tôi yêu cầu gia hạn hoặc thay đổi mức độ khẩn cấp trong yêu cầu của quý vị, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại của hội viên (xem phần “Khiếu nại và kháng cáo” trong sổ tay này).

Vui lòng gửi khiếu nại của hội viên tới:

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

Chúng tôi đưa ra quyết định về yêu cầu của quý vị như thế nào?

Chúng tôi cung cấp danh sách các dịch vụ yêu cầu sự cho phép trước tại trang web của chúng tôi **www.MercyCareAZ.org**. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về cách thức chúng tôi đưa ra quyết định, xin liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên. Họ có thể cung cấp cho quý vị danh sách các tiêu chí mà Mercy Care sử dụng để đưa ra quyết định. Quý vị có quyền xem xét danh sách này để biết cách chúng tôi quyết định.

Nếu Mercy Care không phê duyệt hoàn toàn dịch vụ này, có thể chúng tôi sẽ thực hiện một trong số các hành động sau:

- Từ chối cho phép hoặc cho phép có giới hạn đối với một dịch vụ mà quý vị hoặc bác sĩ của quý vị đã yêu cầu.
- Từ chối thanh toán cho toàn bộ hoặc một phần dịch vụ.
- Không cung cấp dịch vụ kịp thời, bao gồm cả các dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng.
- Không hành động trong khung thời gian nhất định dành cho khiếu nại và kháng cáo.
- Từ chối yêu cầu nhận dịch vụ ngoài mạng lưới của một hội viên ở nông thôn khi Mercy Care là chương trình bảo hiểm sức khỏe duy nhất trong khu vực.
- Cắt giảm, tạm dừng hoặc chấm dứt dịch vụ hiện có.

Khi một hành động diễn ra, Mercy Care được yêu cầu gửi ra một Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi. (Để biết thêm thông tin, vui lòng xem các mục “Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi” ở phía sau cuốn sổ tay này).

Sự cho phép về nhà thuốc

Nếu nhà cung cấp của quý vị đưa ra yêu cầu mới về loại thuốc cần có sự cho phép trước, không có tên trong danh mục thuốc hoặc có giới hạn khác, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định không muộn hơn 24 giờ kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu về sự cho phép trước. Nếu yêu cầu không có đủ thông tin để đưa ra quyết định về thuốc, Mercy Care sẽ gửi yêu cầu cung cấp thông tin bổ sung tới nhà cung cấp của quý vị không muộn hơn 24 giờ kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu. Mercy Care sẽ đưa ra quyết định cuối cùng không muộn hơn bảy ngày làm việc kể từ ngày đưa ra yêu cầu ban đầu.

Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi

Khi một dịch vụ quý vị đang nhận hoặc yêu cầu không được phê duyệt (từ chối), chúng tôi sẽ gửi cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị một thông báo bằng văn bản có tên là Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi. Quý vị sẽ nhận được Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi trong những khung thời gian cụ thể.

- Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra yêu cầu mới cho một dịch vụ, quý vị sẽ nhận được thông báo trong vòng 14 ngày theo lịch (nếu khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được thông báo trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu cho phép).
- Nếu dịch vụ mà quý vị đang nhận bị cắt giảm, đình chỉ hoặc kết thúc, quý vị sẽ nhận được Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi 10 ngày theo lịch trước khi thay đổi xảy ra.

Thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi cho quý vị biết:

- Hành động nào đã được thực hiện và lý do.
- Quyền nộp đơn kháng cáo của quý vị và cách thức thực hiện.
- Quyền yêu cầu phiên điều trần công bằng của quý vị với AHCCCS và cách thức thực hiện.
- Quyền yêu cầu phương án giải quyết nhanh của quý vị và cách thức thực hiện.
- Quyền yêu cầu tiếp tục được nhận các phúc lợi trong quá trình kháng cáo của quý vị, cách thức thực hiện và khi nào quý vị có thể phải trả chi phí cho các dịch vụ đó.
- Quý vị có quyền yêu cầu gia hạn để cung cấp cho chúng tôi thông tin nhằm giúp chúng tôi đưa ra quyết định.
- Nếu quý vị nhận được thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi mà không cho quý vị biết thông tin quý vị yêu cầu, quyết định của chúng tôi hoặc lý do tại sao, quý vị có thể gọi cho chúng tôi.
 - Chúng tôi sẽ xem xét bức thư đó và nếu cần, sẽ viết một bức thư mới giải thích rõ ràng hơn về các dịch vụ và hành động.

Nếu thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi không thể giải quyết hoàn toàn mối lo ngại của quý vị, quý vị có thể liên hệ với Ban Quản Lý Y Tế AHCCCS theo địa chỉ **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

Quý vị có quyền nhận được phản hồi từ Mercy Care trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày quý vị yêu cầu bản sao hồ sơ. Thư phúc đáp có thể là bản sao của hồ sơ hoặc thư từ chối bằng văn bản. Văn bản từ chối sẽ bao gồm lý do từ chối và thông tin về cách thức quý vị có thể được xem xét lại việc từ chối đó. Quý vị có thể yêu cầu bộ phận Dịch vụ Hội viên cho quý vị biết Mercy Care đưa ra những quyết định này như thế nào. Quý vị cũng có thể yêu cầu bộ phận Dịch vụ Hội viên gửi cho quý vị bản sao danh sách tiêu chí.

Khiếu nại và kháng cáo

Khiếu nại

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi trong thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi, quý vị có quyền yêu cầu kháng cáo. Kháng cáo là một thủ tục chính thức đề nghị chúng tôi phải xem xét lại yêu cầu của quý vị và xác nhận xem quyết định ban đầu của chúng tôi đã chính xác hay chưa. Trong quá trình này, quý vị có thể gửi tài liệu hoặc thông tin bổ sung mà quý vị tin rằng sẽ hỗ trợ cho một kết quả và quyết định khác.

Quý vị, người đại diện của quý vị hoặc nhà cung cấp được sự cho phép bằng văn bản của quý vị có thể yêu cầu khiếu nại với chúng tôi. Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn kháng cáo, bị khiếm thính, cần thông dịch viên hoặc muốn thông tin được cung cấp ở định dạng hoặc ngôn ngữ thay thế, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\).](#)

Nếu quý vị quyết định nộp đơn kháng cáo, quý vị phải gửi trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi. Kháng cáo có thể được gửi bằng văn bản hoặc qua điện thoại. Chúng tôi sẽ không trả đũa quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị vì việc nộp đơn kháng cáo.

Để nộp đơn kháng cáo, quý vị phải gửi thư qua đường bưu điện, gọi điện hoặc fax theo địa chỉ sau:

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

Quý vị và người đại diện được ủy quyền của quý vị có những quyền sau đây liên quan đến kháng cáo:

- Quyền kiểm tra nội dung hồ sơ vụ kháng cáo trong quy trình kháng cáo.
- Quyền kiểm tra tất cả các tài liệu và hồ sơ được xem xét trong quá trình kháng cáo không được pháp luật bảo vệ khỏi bị tiết lộ.

Yêu Cầu Khiếu Nại Tiêu Chuẩn

Khi nhận được kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư trong vòng năm (5) ngày làm việc. Thư này sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được kháng cáo của quý vị và cách quý vị có thể cung cấp thêm thông tin cho chúng tôi. Nếu quý vị muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ trong khi kháng cáo của quý vị đang được xem xét, quý vị phải nộp đơn kháng cáo không muộn hơn 10 ngày kể từ ngày ghi trên thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi.

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch. Đôi khi chúng tôi có thể cần thêm thông tin để đưa ra quyết định. Khi trường hợp này xảy ra và chúng tôi tin điều đó là tốt nhất cho quý vị, chúng tôi sẽ yêu cầu gia hạn kháng cáo. Một lần gia hạn cho phép thêm 14 ngày theo lịch để hoàn tất quá trình chúng tôi xem xét và đưa ra quyết định. Nếu chúng tôi đề nghị gia hạn, chúng tôi sẽ gửi thông báo bằng văn bản qua đường bưu điện cho quý vị để giải thích việc này và cho quý vị biết chúng tôi vẫn còn cần thông tin gì. Nếu chúng tôi đề nghị gia hạn thời gian, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại của hội viên. Thư này sẽ giải thích các quyền của quý vị và cho biết cách thức gửi thư than phiền. Nếu không nhận được thông tin bổ sung trong khung thời gian này, chúng tôi có thể sẽ từ chối đơn kháng cáo. Quý vị cũng có thể yêu cầu gia hạn thêm 14 ngày theo lịch nếu quý vị cần thêm thời gian để thu thập thông tin cho kháng cáo.

Khi đã hoàn tất quá trình xem xét đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư trình bày quyết định của chúng tôi. Thư này sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi và giải thích quyết định đó đưa ra như thế nào. Nếu chúng tôi từ chối kháng cáo của quý vị, quý vị có thể đề nghị AHCCCS xem xét quyết định của chúng tôi thông qua một Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị có thể yêu cầu bước tiếp theo này bằng cách làm theo các chỉ dẫn mà chúng tôi đưa ra trong thư quyết định. Quý vị có 90 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên thư từ chối kháng cáo để yêu cầu mở Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị sẽ nhận được thông tin từ AHCCCS cho biết cần phải làm gì tiếp theo. Chúng tôi sẽ chuyển tiếp đơn kháng cáo và các hồ sơ chứng từ liên quan của quý vị cho AHCCCS tại Văn Phòng Dịch Vụ Pháp Lý Hành Chính (Office of Administrative Legal Services).

Sau Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, AHCCCS sẽ đưa ra quyết định. Nếu họ thấy rằng quyết định phủ nhận kháng cáo của quý vị từ chúng tôi là chính xác, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ quý vị đã nhận được trong khi kháng cáo của quý vị đang được xem xét. Nếu AHCCCS quyết định rằng quyết định của chúng tôi về kháng cáo của quý vị là không chính xác, thì chúng tôi sẽ nhanh chóng cho phép và cung cấp các dịch vụ đó.

Yêu cầu giải quyết nhanh

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể yêu cầu giải quyết nhanh đối với kháng cáo nếu quý vị cho rằng khung thời gian giải quyết tiêu chuẩn có thể gây rủi ro cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng ở mức cao nhất của quý vị. Chúng tôi có thể đề nghị quý vị gửi cho chúng tôi hồ sơ chứng minh từ nhà cung cấp của quý vị. Nếu nhà cung cấp của quý vị đồng ý, chúng tôi sẽ đẩy nhanh việc giải quyết kháng cáo. Chúng tôi cũng sẽ tự động đẩy nhanh giải quyết kháng cáo nếu chúng tôi cho rằng việc tuân thủ quy trình giải quyết theo tiêu chuẩn có thể gây rủi ro cho tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị.

Nếu chúng tôi quyết định không đẩy nhanh quá trình giải quyết kháng cáo, chúng tôi sẽ nhanh chóng thông báo cho quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng gọi cho quý vị và gửi thư thông báo bằng văn bản qua đường bưu điện trong vòng hai (2) ngày theo lịch để giải thích kết quả này. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem mục “Yêu Cầu Kháng Cáo Tiêu Chuẩn” trong cuốn sổ tay này. Nếu chúng tôi thay đổi mức khẩn cấp của kháng cáo từ nhanh sang tiêu chuẩn, quý vị có thể gửi khiếu nại của hội viên. Chúng tôi sẽ giải thích việc này khi gọi cho quý vị. Trong thư gửi cho quý vị qua đường bưu điện, chúng tôi sẽ trình bày các thông tin về cách thức gửi khiếu nại của hội viên.

Khi chúng tôi đẩy nhanh việc giải quyết kháng cáo, chúng tôi sẽ giải quyết kháng cáo của quý vị trong vòng 72 giờ. Đôi khi, chúng tôi có thể cần thêm thông tin để đưa ra quyết định. Khi trường hợp này xảy ra và chúng tôi tin điều đó là tốt nhất cho quý vị, chúng tôi sẽ yêu cầu gia hạn kháng cáo. Một lần gia hạn cho phép thêm 14 ngày theo lịch để hoàn tất quá trình chúng tôi xem xét và đưa ra quyết định. Nếu chúng tôi đề nghị gia hạn, chúng tôi sẽ gửi thông báo bằng văn bản qua đường bưu điện cho quý vị để giải thích việc này và cho quý vị biết chúng tôi vẫn còn cần thông tin gì. Nếu không nhận được thông tin bổ sung trong khung thời gian này, chúng tôi có thể sẽ từ chối đơn kháng cáo. Quý vị cũng có thể yêu cầu gia hạn thêm 14 ngày theo lịch nếu quý vị cần thêm thời gian để thu thập thông tin cho kháng cáo.

Sau khi hoàn tất việc xem xét kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư kèm theo quyết định của chúng tôi. Thư này sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi và giải thích cách thức đưa ra quyết định đó. Nếu chúng tôi từ chối kháng cáo của quý vị, quý vị có thể đề nghị AHCCCS xem xét quyết định của chúng tôi thông qua một Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Quý vị có thể yêu cầu bước tiếp theo này bằng cách làm theo các chỉ dẫn mà chúng tôi đưa ra trong thư quyết định. Quý vị có 90 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên thư từ chối kháng cáo để yêu cầu mở Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, quý vị sẽ nhận được thông tin từ AHCCCS cho biết cần phải làm gì tiếp theo. Chúng tôi sẽ chuyển tiếp đơn kháng cáo và các hồ sơ chứng từ liên quan của quý vị cho AHCCCS tại Văn Phòng Dịch Vụ Pháp Lý Hành Chính (Office of Administrative Legal Services).

Sau Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, AHCCCS sẽ đưa ra quyết định. Nếu họ thấy rằng quyết định phủ nhận kháng cáo của quý vị từ chúng tôi là chính xác, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ quý vị đã nhận được trong khi kháng cáo của quý vị đang được xem xét. Nếu AHCCCS quyết định rằng quyết định của chúng tôi về kháng cáo của quý vị là không chính xác, thì chúng tôi sẽ nhanh chóng cho phép và cung cấp các dịch vụ đó.

Mẹo nhanh về việc từ chối, cắt giảm, tạm dừng hoặc chấm dứt dịch vụ và kháng cáo

- Quý vị sẽ nhận được một lá thư (Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi) khi một dịch vụ bị từ chối hoặc thay đổi.
- Nếu quý vị muốn yêu cầu xem xét (kháng cáo) hành động của Mercy Care, hãy thực hiện theo các chỉ dẫn trong thư thông báo của quý vị.
- Để yêu cầu tiếp tục dịch vụ, quý vị phải nộp đơn kháng cáo không muộn hơn 10 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thư thông báo, hoặc trong khung thời gian nêu trong thư thông báo của quý vị.

Nếu thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi không thể giải quyết hoàn toàn mối lo ngại của quý vị, quý vị có thể liên hệ với Ban Quản Lý Y Tế AHCCCS theo địa chỉ **MedicalManagement@azahcccs.gov**.

Khiếu nại và kháng cáo dành cho hội viên đủ điều kiện theo Tiêu Đề 19/21 AHCCCS

Khiếu Nại của Hội Viên

Khiếu nại của hội viên là bất kỳ biểu hiện không hài lòng nào về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị mà không được xác định là kháng cáo. Khiếu nại của hội viên còn được gọi là than phiền. Quý vị có thể có mối quan ngại với bác sĩ hoặc cảm thấy nhân viên phòng mạch hành xử kém với quý vị. Quý vị có thể đã nhận được hóa đơn từ bác sĩ chuyên khoa của mình hoặc gặp khó khăn trong việc liên lạc với công ty vận chuyển đưa quý vị về nhà. Một nhà cung cấp không thể cung cấp dịch vụ kịp thời, bao gồm cả các dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng. Khiếu nại của hội viên có thể bao gồm mối lo ngại về chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị nhận được. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị có lo ngại giống như vậy hay cần giúp đỡ ở vấn đề khác.

Cách nhanh nhất để báo cáo khiếu nại của hội viên là gọi đến Bộ Phận Hệ Thống Khiếu Nại của Mercy Care từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794** (TTY 711). Quý vị cũng có thể liên hệ bộ phận Dịch vụ Hội viên nếu cần được giúp nộp đơn khiếu nại của hội viên, nếu quý vị bị khiếm thính, cần thông dịch viên hay muốn được cung cấp thông tin ở một định dạng hay ngôn ngữ khác.

Một người đại diện sẽ tiếp nhận đơn khiếu nại của quý vị. Việc cung cấp thông tin chi tiết nhất có thể là hết sức quan trọng. Người đại diện sẽ giải thích quy trình giải quyết khiếu nại của hội viên và giải đáp bất kỳ thắc mắc nào khác mà quý vị có thể có. Chúng tôi cũng sẽ cần gọi lại cho quý vị để cập nhật tình hình hoặc hỏi thêm thông tin. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị đang nhận được sự chăm sóc và dịch vụ mà quý vị cần.

Nếu quý vị muốn nộp khiếu nại của hội viên bằng văn bản, vui lòng gửi than phiền của mình đến:

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

Việc nộp đơn khiếu nại của hội viên sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong tương lai của quý vị hoặc tính sẵn có của các dịch vụ. Chúng tôi muốn biết các lo ngại của quý vị để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ mà chúng tôi cung cấp.

- Nếu quý vị gửi đơn khiếu nại của hội viên bằng văn bản, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư trong vòng năm (5) ngày làm việc. Thư này thông báo rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị và giải thích việc quý vị sẽ được thông báo về kết quả bằng cách nào.
- Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến các lo ngại về chất lượng chăm sóc hoặc điều trị y tế mà quý vị nhận được, chúng tôi sẽ gửi trường hợp này qua bộ phận Quản Lý Chất Lượng của chúng tôi.
- Khi không thể giải quyết ngay khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết và giải thích các bước tiếp theo. Trong quá trình điều tra, chúng tôi sẽ làm việc với các phòng ban khác tại Mercy Care cũng như (các) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Trong quá trình điều tra, chúng tôi có thể sẽ cần phải nói chuyện lại với quý vị. Chúng tôi có thể có thêm câu hỏi hoặc muốn xác nhận rằng nhu cầu trước mắt của quý vị đã được đáp ứng.
- Ngay khi hoàn tất việc xem xét khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo kết quả giải quyết cho quý vị.
- Nếu khiếu nại của quý vị được bộ phận Quản Lý Chất Lượng của chúng tôi xem xét, quý vị sẽ nhận được kết quả giải quyết bằng văn bản.
- Với các trường hợp khác, chúng tôi sẽ gọi cho quý vị và giải thích kết quả giải quyết khiếu nại của hội viên. Nếu không thể liên hệ được với quý vị, chúng tôi sẽ gửi kết quả giải quyết khiếu nại bằng văn bản.
- Chúng tôi cam kết sẽ giải quyết các lo ngại của quý vị nhanh nhất có thể và không lâu hơn 90 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại.

Hệ Thống Bình Ổn Chi Phí Chăm Sóc Sức Khỏe của Arizona (AHCCCS) cam kết đảm bảo sẵn sàng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi chất lượng, kịp thời. Nếu quý vị tiếp tục có thắc mắc hoặc gặp khó khăn khi tiếp cận các dịch vụ, vui lòng gọi cho Nhóm Giải Quyết Lâm Sàng của AHCCCS theo số **602-364-4558** hoặc **1-800-867-5808**. Quý vị cũng có thể gửi mối quan ngại về chất lượng chăm sóc qua email tại địa chỉ **CQM@azahcccs.gov**.

Mối Quan Ngại về Chất Lượng Dịch Vụ Chăm Sóc (QOC)

Quý vị/Người Ra Quyết Định về Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (HCDM) hoặc người đại diện được quý vị chỉ định có thể báo cáo các mối quan ngại, bao gồm nhưng không giới hạn ở các mối quan ngại về:

- a. Không có khả năng nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- b. Những quan ngại về Chất Lượng Chăm Sóc (QOC) đã nhận được
- c. Các vấn đề với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- d. Các vấn đề với chương trình bảo hiểm sức khỏe
- e. Tiếp cận dịch vụ kịp thời

Để báo cáo QOC, quý vị phải gửi qua đường bưu điện, gọi điện thoại hoặc gửi fax yêu cầu theo địa chỉ sau:

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

Kháng cáo đối với các hội viên đủ điều kiện theo Tiêu Đề 19/21 AHCCCS

Nếu quý vị đủ điều kiện theo Tiêu Đề 19/21 AHCCCS, quý vị có quyền yêu cầu xem xét những vấn đề sau:

- Từ chối hoặc phê duyệt có giới hạn đối với một dịch vụ mà nhà cung cấp hoặc nhóm lâm sàng của quý vị yêu cầu.
- Cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt dịch vụ mà quý vị đang nhận.
- Từ chối toàn bộ hoặc một phần khoản thanh toán cho một dịch vụ.
- Không cung cấp dịch vụ một cách kịp thời.
- Không hành động trong khung thời gian để giải quyết kháng cáo hoặc khiếu nại.
- Từ chối yêu cầu dịch vụ ngoài mạng lưới nhà cung cấp khi các dịch vụ không sẵn có trong mạng lưới nhà cung cấp.

Điều gì sẽ xảy ra sau khi tôi nộp đơn kháng cáo?

Trong quá trình kháng cáo, quý vị có quyền đưa ra bằng chứng hỗ trợ cho kháng cáo của mình. Quý vị có thể cung cấp bằng chứng cho Mercy Care bằng văn bản. Để chuẩn bị cho việc kháng cáo của mình, quý vị có thể kiểm tra hồ sơ vụ việc, hồ sơ y tế cũng như các tài liệu và hồ sơ khác có thể được sử dụng trước và trong quá trình kháng cáo nếu các tài liệu đó không được pháp luật bảo vệ tránh bị tiết lộ. Nếu quý vị muốn xem lại các tài liệu này, hãy liên lạc với nhà cung cấp của mình hoặc Mercy Care. Bằng chứng quý vị cung cấp cho Mercy Care sẽ được sử dụng khi quyết định phương án giải quyết kháng cáo. Quý vị có thể liên hệ với Ban Hệ Thống Khiếu Nại của Mercy Care theo số **602-586-1719** hoặc **866-386-5794** (TTY 711).

Kháng cáo của tôi được giải quyết như thế nào?

Mercy Care phải đưa ra quyết định, được gọi là Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo, qua thư bảo đảm trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị đối với kháng cáo tiêu chuẩn, hoặc không quá 72 giờ đối với kháng cáo giải quyết nhanh. Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo là một bức thư bằng văn bản cho quý vị biết kết quả kháng cáo của mình.

Khung thời gian mà Mercy Care phải cung cấp cho quý vị Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo có thể kéo dài lên tới 14 ngày theo lịch. Quý vị hoặc Mercy Care có thể yêu cầu thêm thời gian để thu thập thêm thông tin. Nếu Mercy Care yêu cầu thêm thời gian, quý vị sẽ được thông báo bằng văn bản về lý do trì hoãn.

Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo sẽ cho quý vị biết:

- Kết quả của quy trình kháng cáo.
- Ngày hoàn tất quy trình kháng cáo.

Nếu kháng cáo của quý vị bị từ chối, dù toàn bộ hay một phần, thì Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo cũng sẽ cho quý vị biết:

- Cách quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Cách yêu cầu tiếp tục cung cấp dịch vụ trong thời gian diễn ra Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang, nếu có.
- Lý do kháng cáo của quý vị bị từ chối và cơ sở pháp lý cho quyết định từ chối kháng cáo của quý vị.
- Việc quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị nhận được trong thời gian diễn ra Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu kháng cáo của quý vị bị từ chối tại Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Tôi có thể làm gì nếu không hài lòng với kết quả kháng cáo của mình?

Quý vị có thể yêu cầu tổ chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với kết quả kháng cáo. Nếu đơn kháng cáo của quý vị được giải quyết nhanh, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang được giải quyết nhanh. Quý vị có quyền yêu cầu một người đại diện do quý vị lựa chọn hỗ trợ quý vị tại Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Tôi yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bằng cách nào?

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bằng văn bản trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ khi nhận được Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo. Điều này có thể bao gồm cả các yêu cầu giải quyết tiêu chuẩn và giải quyết nhanh đối với Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Các yêu cầu về Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang đối với các quyết định do Mercy Care đưa ra cần được gửi qua đường bưu điện tới địa chỉ:

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

Hướng dẫn kháng cáo quyết định do AHCCCS đưa ra sẽ có trong Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo.

Quy trình thực hiện Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang của tôi diễn ra như thế nào?

Quý vị sẽ nhận được Thông Báo về Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang ít nhất 30 ngày theo lịch trước khi phiên điều trần của quý vị được lên lịch. Thông Báo về Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là một bức thư bằng văn bản cho quý vị biết:

- Thời gian, địa điểm và tính chất của phiên điều trần.
- Lý do tổ chức phiên điều trần.
- Cơ quan pháp lý và cơ quan thẩm quyền yêu cầu tổ chức phiên điều trần.
- Các luật cụ thể liên quan đến phiên điều trần.

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang của tôi được giải quyết như thế nào?

Đối với các Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang tiêu chuẩn, quý vị sẽ nhận được Quyết Định bằng văn bản của Giám Đốc AHCCCS không chậm hơn 90 ngày sau ngày quý vị nộp đơn kháng cáo lần đầu tiên. Khoảng thời gian 90 ngày này không bao gồm:

- Bất kỳ khung thời gian nào quý vị đã yêu cầu gia hạn
- Số ngày tính từ ngày quý vị nhận được Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo đến ngày quý vị nộp yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang

Quyết Định của Giám Đốc AHCCCS sẽ cho quý vị biết kết quả của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang và quyết định cuối cùng về các dịch vụ của quý vị.

Đối với các Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cấp tốc, quý vị sẽ nhận được Quyết Định bằng văn bản của Giám Đốc AHCCCS trong vòng ba (3) ngày làm việc sau ngày AHCCCS nhận được hồ sơ vụ việc và thông tin kháng cáo của quý vị từ Mercy Care. AHCCCS cũng sẽ cố gắng gọi cho quý vị để thông báo cho quý vị về Quyết Định của Giám Đốc AHCCCS.

Các dịch vụ của tôi có tiếp tục trong quá trình Kháng Cáo/Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang không?

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục các dịch vụ mà quý vị đang nhận trong quá trình kháng cáo hoặc diễn ra Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Nếu quý vị muốn tiếp tục nhận được các dịch vụ đó, quý vị phải gửi văn bản yêu cầu tiếp tục các dịch vụ trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên thư quyết định. Nếu kết quả của kháng cáo hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là đồng ý với hành động chấm dứt hoặc cắt giảm các dịch vụ của quý vị, thì quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ đã nhận trong suốt quy trình kháng cáo hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.



Khiếu Nại/Yêu Cầu Điều Tra đối với Hội Viên DD

Hội viên đăng ký với DDD được hưởng các quyền rộng rãi, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Quyền không bị đối xử ngược đãi và lạm dụng.
- Quyền được hưởng một chương trình dịch vụ bằng văn bản có thể bao gồm quản lý hồ sơ, dịch vụ xử lý khủng hoảng, hỗ trợ đồng đẳng, hỗ trợ gia đình, thuốc men và các dịch vụ nội trú/ngoại trú.
- Quyền đồng ý hoặc chấp nhận điều trị trừ khi có lệnh của tòa hoặc quyền giám hộ.
- Quyền xem lại hồ sơ bệnh án trừ khi bác sĩ xác định rằng điều này không mang lại lợi ích tốt nhất cho hội viên.

Khiếu nại là yêu cầu điều tra xem quyền của hội viên có bị vi phạm hay không. Yêu cầu này có thể được gửi lên bởi bất kỳ ai nhưng phải được nộp trong vòng 12 tháng kể từ ngày phát sinh sự việc. Việc cung cấp tất cả các nội dung chi tiết như sự việc, tên những người liên quan, chức danh, cơ quan và ngày xảy ra là hết sức quan trọng. Quan trọng không kém là phải tập trung vào sự việc thực tế và bao gồm giải pháp mà quý vị mong muốn. Quý vị có thể yêu cầu khiếu nại bằng miệng bằng cách liên hệ với Mercy Care. Nếu quý vị muốn gửi khiếu nại bằng văn bản, vui lòng gửi yêu cầu của quý vị đến Mercy Care theo địa chỉ được nêu trong phần này.

Nếu quý vị cần được trợ giúp viết đơn khiếu nại, hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị hoặc Văn Phòng Nhân Quyền AHCCCS (OHR) theo số **1-800-421-2124**. Nếu cần các hồ sơ chứng từ để củng cố cho khiếu nại của mình chẳng hạn như hồ sơ bệnh án hoặc các kế hoạch dịch vụ cá nhân, quý vị có quyền yêu cầu cấp các hồ sơ này.

Các khiếu nại liên quan đến hành vi lạm dụng thể xác, lạm dụng tình dục hoặc trường hợp tử vong của một người đều phải được điều tra bởi AHCCCS. Để nộp đơn khiếu nại liên quan đến hành vi lạm dụng thể xác, lạm dụng tình dục hoặc trường hợp tử vong của một người, hãy liên hệ:

AHCCCS Office of the General Counsel
801 E. Jefferson
MD 6200
Phoenix, AZ 85034
Điện thoại: **602-364-4575**
Fax: **602-364-4591**

Những người bị điếc hoặc khiếm thính có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Tiếp Âm Arizona theo số **711** hoặc **1-800-367-8939** để được trợ giúp liên hệ với AHCCCS.

Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại/yêu cầu Điều Tra, chất lượng chăm sóc của quý vị sẽ không bị ảnh hưởng.

Hệ Thống Bình Ổn Chi Phí Chăm Sóc Sức Khỏe của Arizona (AHCCCS) cam kết đảm bảo sẵn sàng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi chất lượng, kịp thời. Nếu quý vị tiếp tục có thắc mắc hoặc gặp khó khăn khi tiếp cận các dịch vụ, vui lòng gọi cho Nhóm Giải Quyết Lâm Sàng của AHCCCS theo số **602-364-4558** hoặc **1-800-867-5808**. Quý vị cũng có thể gửi mối quan ngại về chất lượng chăm sóc qua email tại địa chỉ **CQM@azahcccs.gov**.

Hội viên Complete Care và DD đã nhận dịch vụ xử lý khủng hoảng ở Trung Tâm Arizona có thể nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu điều trần về các dịch vụ xử lý khủng hoảng bằng cách làm theo các bước trên.



Hội viên DD ở Nam hoặc Bắc Arizona có thể liên hệ với một trong các chương trình bảo hiểm sức khỏe sau:

Khu Vực Dịch Vụ	Các chương trình bảo hiểm sức khỏe có Thỏa Thuận Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Theo Khu Vực	Hình thức và số điện thoại liên lạc
Trung tâm Arizona	Mercy Care	Số điện thoại của dịch vụ khách hàng: 602-586-1719 hoặc 1-866-386-5794 (TTY 711) Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng: 1-800-631-1314 Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi của Arizona: 1-844-534-4673
Phía Nam Arizona	Arizona Complete Health	Số điện thoại của dịch vụ khách hàng: 1-888-788-4408 (TTY 711) Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng: 1-866-495-6735 Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi của Arizona: 1-844-534-4673
Phía Bắc Arizona	Care 1st	Số điện thoại của dịch vụ khách hàng: 1-800-640-2123 (TTY 711 hoặc 1-800-842-4681) Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng: 1-877-756-4090 Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi của Arizona: 1-844-534-4673



Kháng cáo đối với hội viên có chỉ định SMI

Bệnh Tâm Thần Nghiêm Trọng (SMI) là một chứng rối loạn tâm thần nghiêm trọng và dai dẳng ở những người từ 18 tuổi trở lên. Dịch Vụ Nhân Sinh và Giải Quyết Khủng Hoảng Solari, nhà cung cấp ký hợp đồng với Mercy Care, sẽ đưa ra quyết định về bệnh tâm thần nghiêm trọng khi có giấy giới thiệu hoặc yêu cầu. Các hội viên yêu cầu chỉ định bệnh tâm thần nghiêm trọng và các hội viên có chỉ định SMI có thể kháng cáo kết quả của việc chỉ định SMI.

Solari sẽ gửi cho quý vị một bức thư qua đường bưu điện cho quý vị biết quyết định cuối cùng về việc xác định mắc SMI của quý vị. Thư này được gọi là Thông Báo Quyết Định. Thư này sẽ trình bày các thông tin về quyền của quý vị và cách kháng cáo quyết định. Nếu quý vị không đồng ý với kết quả xác định khả năng hội đủ điều kiện SMI, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Để nộp đơn kháng cáo, quý vị có thể gọi cho Solari theo số **1-855-832-2866**.

Các hội viên có chỉ định SMI cũng có thể kháng cáo các quyết định bất lợi sau đây:

- Đủ điều kiện ban đầu để nhận các dịch vụ SMI.
- Quyết định liên quan đến phí hoặc miễn trừ.
- Báo cáo đánh giá và các dịch vụ được đề xuất trong kế hoạch dịch vụ hoặc kế hoạch điều trị hoặc xuất viện cá nhân.
- Việc từ chối, cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt bất kỳ dịch vụ nào là dịch vụ được bao trả được tài trợ thông qua quỹ Không Thuộc Tiêu Đề 19/21.
- Khả năng đưa ra quyết định, nhu cầu về quyền giám hộ hoặc các dịch vụ bảo vệ khác hoặc nhu cầu hỗ trợ đặc biệt.
- Có quyết định rằng hội viên đó không còn đủ điều kiện nhận các dịch vụ SMI nữa.
- Quyết định PASRR trong bối cảnh sàng lọc trước khi nhập viện hoặc đánh giá thường trú hàng năm, điều này ảnh hưởng bất lợi đến hội viên.

Để nộp đơn kháng cáo, quý vị phải gọi điện hoặc gửi thư tới:

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

Nếu quý vị gửi đơn kháng cáo¹, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản rằng đơn kháng cáo của quý vị đã được tiếp nhận trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi Mercy Care nhận được. Quý vị sẽ có một cuộc họp không chính thức với Mercy Care trong vòng bảy (7) ngày làm việc kể từ khi nộp đơn kháng cáo.

Buổi hội ý không chính thức phải diễn ra tại thời điểm và địa điểm thuận tiện cho quý vị. Quý vị có quyền yêu cầu một người đại diện được chỉ định do quý vị lựa chọn để hỗ trợ quý vị tại buổi hội ý. Quý vị và bất kỳ người tham gia nào khác sẽ được thông báo về thời gian và địa điểm của buổi hội ý bằng văn bản ít nhất hai (2) ngày làm việc trước buổi hội ý. Quý vị có thể tham gia buổi hội ý qua điện thoại.

Đối với kháng cáo cần được giải quyết nhanh, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản rằng kháng cáo của quý vị đã được tiếp nhận trong vòng một (1) ngày làm việc kể từ khi Mercy Care nhận được và buổi hội ý không chính thức phải diễn ra trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ khi nộp đơn kháng cáo.

Nếu kháng cáo được giải quyết thỏa đáng tại buổi hội ý không chính thức, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản mô tả lý do kháng cáo, các vấn đề liên quan, giải pháp đã đạt được và ngày thực hiện giải pháp.

Nếu không có phương án giải quyết kháng cáo trong suốt buổi hội ý không chính thức này thì bước tiếp theo là buổi hội ý không chính thức thứ hai với AHCCCS. Quý vị có thể từ bỏ buổi hội ý không chính thức cấp hai và tiến hành Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Nếu quý vị từ chối buổi hội ý không chính thức cấp hai với AHCCCS, Mercy Care sẽ hỗ trợ quý vị gửi yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang khi kết thúc buổi hội ý không chính thức của Mercy Care.

Nếu kháng cáo không được giải quyết trong buổi hội ý không chính thức thứ hai với AHCCCS, quý vị sẽ được cung cấp thông tin cho quý vị biết cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang. Văn Phòng Phụ Trách Khiếu Nại và Kháng Cáo (Office of Grievance and Appeals) tại AHCCCS xử lý các yêu cầu đối với Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang sau khi có kết luận từ buổi hội ý không chính thức cấp hai.

Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo, quý vị sẽ tiếp tục nhận được bất kỳ dịch vụ nào mà quý vị đang nhận trừ khi:

- Một bác sĩ lâm sàng có trình độ quyết định rằng việc giảm hoặc chấm dứt dịch vụ là tốt nhất cho quý vị, hoặc
- Quý vị đồng ý bằng văn bản về việc giảm hoặc chấm dứt dịch vụ.

Nếu quyết định về kháng cáo không có lợi cho quý vị, Mercy Care có thể sẽ yêu cầu quý vị thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận trong thời gian kháng cáo.

Nếu quý vị hoặc người đại diện của quý vị vẫn không hiểu thư Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi, quý vị có quyền liên hệ với Ban Quản Lý Y Tế AHCCCS theo địa chỉ Medicalmanagement@azahcccs.gov.

1 Những người được xác định mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng không thể kháng cáo quyết định từ chối, đình chỉ hoặc chấm dứt các dịch vụ không còn sẵn có do nguồn tài trợ của Tiểu Bang bị cắt giảm.

Nộp đơn khiếu nại cho các hội viên Không Thuộc Tiêu Đề 19/21 và các hội viên không có chỉ định SMI



Nếu quý vị đủ điều kiện Không Thuộc Tiêu Đề 19/21 (AHCCCS) và không được chỉ định SMI, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại liên quan đến các quyết định về các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị cần được cung cấp thông qua Mercy Care.

Kháng cáo đối với các hội viên không có chỉ định SMI và không đủ điều kiện theo Tiêu Đề 19/21

Nếu quý vị đủ điều kiện Không Thuộc Tiêu Đề 19/21 (AHCCCS) và không được chỉ định SMI, quý vị có thể kháng cáo các hành động hoặc quyết định liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị cần được cung cấp thông qua Mercy Care.

Điều gì sẽ xảy ra sau khi tôi nộp đơn kháng cáo?

Trong quá trình kháng cáo, quý vị có quyền đưa ra bằng chứng hỗ trợ cho kháng cáo của mình. Quý vị có thể cung cấp bằng chứng cho Mercy Care bằng văn bản. Để chuẩn bị cho việc kháng cáo của mình, quý vị có thể kiểm tra hồ sơ trường hợp, hồ sơ y tế cũng như các tài liệu và hồ sơ khác có thể được sử dụng trước và trong quá trình kháng cáo nếu các tài liệu đó không được pháp luật bảo vệ tránh bị tiết lộ. Nếu quý vị muốn xem lại các tài liệu này, hãy liên lạc với nhà cung cấp của mình hoặc Mercy Care. Bằng chứng quý vị cung cấp cho Mercy Care sẽ được sử dụng khi quyết định phương án giải quyết kháng cáo. Quý vị có thể liên hệ với Ban Hệ Thống Khiếu Nại của Mercy Care theo số **602-586-1719** hoặc **1-866-386-5794** (TTY 711).

Kháng cáo của tôi được giải quyết như thế nào?

Mercy Care phải cung cấp cho quý vị Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo bằng thư bảo đảm trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi nhận được kháng cáo của quý vị. Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo là một bức thư bằng văn bản cho quý vị biết kết quả kháng cáo của mình.

Khung thời gian mà Mercy Care phải cung cấp Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo cho quý vị có thể được gia hạn tối đa là 14 ngày theo lịch. Quý vị hoặc Mercy Care có thể yêu cầu thêm thời gian để thu thập thêm thông tin. Nếu Mercy Care hoặc nhà cung cấp yêu cầu thêm thời gian, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về lý do trì hoãn.

Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo sẽ cho quý vị biết:

- Kết quả của quy trình kháng cáo.
- Ngày hoàn tất quy trình kháng cáo.

Nếu kháng cáo của quý vị bị từ chối, dù toàn bộ hay một phần, thì Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo cũng sẽ cho quý vị biết:

- Cách quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Lý do kháng cáo của quý vị bị từ chối và cơ sở pháp lý đưa ra quyết định đó.

Tôi có thể làm gì nếu không hài lòng với kết quả kháng cáo của mình?

Quý vị có thể yêu cầu tổ chức Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với kết quả kháng cáo.

Tôi yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bằng cách nào?

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bằng văn bản trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ khi nhận được Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo. Các yêu cầu về Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cần được gửi tới:

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

Hướng dẫn kháng cáo quyết định do AHCCCS đưa ra sẽ có trong Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo.

Quy trình thực hiện Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang của tôi diễn ra như thế nào?

Quý vị sẽ nhận được Thông Báo về Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang ít nhất 30 ngày theo lịch trước khi phiên điều trần của quý vị được lên lịch. Thông Báo về Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang là một bức thư bằng văn bản cho quý vị biết:

- Thời gian, địa điểm và tính chất của phiên điều trần.
- Lý do tổ chức phiên điều trần.
- Cơ quan pháp lý và cơ quan thẩm quyền yêu cầu tổ chức phiên điều trần.
- Các luật cụ thể liên quan đến phiên điều trần.

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang của tôi được giải quyết như thế nào?

Đối với các Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang tiêu chuẩn, quý vị sẽ nhận được quyết định bằng văn bản từ quyết định của giám đốc AHCCCS không quá 90 ngày sau khi quý vị nộp đơn kháng cáo lần đầu. Khoảng thời gian 90 ngày này không bao gồm:

- Bất kỳ phần mở rộng khung thời gian nào mà quý vị yêu cầu.
- Số ngày tính từ ngày quý vị nhận được Thông Báo về Phương Án Giải Quyết Kháng Cáo đến ngày yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang của quý vị được gửi.

Quyết định của giám đốc AHCCCS sẽ cho quý vị biết kết quả của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang và quyết định cuối cùng về các dịch vụ của quý vị.

Quá trình từ chối



Các hội viên được xác định mắc Bệnh Tâm Thần Nghiêm Trọng và đã đăng ký tham gia một chương trình cho cả dịch vụ sức khỏe thể chất và sức khỏe hành vi có thể yêu cầu một chương trình khác cho các dịch vụ sức khỏe thể chất của họ. Đây được gọi là yêu cầu từ chối. Việc chọn không tham gia sẽ chỉ được chấp thuận cho hội viên theo một trong các điều kiện sau:

1. Mạng lưới không cho phép lựa chọn ít nhất hai PCP hoặc không có nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa cần thiết,
2. Bác sĩ điều trị hiện tại nói rằng cần phải tiếp tục một đợt điều trị,
3. Có bằng chứng về sự tổn hại hoặc đối xử không công bằng.

Nếu quý vị muốn yêu cầu từ chối, hãy liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Mercy Care tuân thủ luật pháp Liên Bang và Tiểu Bang áp dụng theo hợp đồng với AHCCCS. Luật này bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tiêu Đề VI trong Đạo Luật Dân Quyền (Civil Rights Act) năm 1964 theo quy định thực thi tại 45 CFR phần 80.
- Đạo Luật Cấm Phân Biệt Đối Xử Do Tuổi Tác (Age Discrimination Act) năm 1975 theo quy định thực thi tại 45 CFR phần 91.
- Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng (Rehabilitation Act) năm 1973.
- Tiêu Đề IX của Tu Chánh Án Giáo Dục (Education Amendments) năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
- Tiêu Đề II và III trong Đạo Luật về Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act); và mục 1557 trong Đạo Luật Chăm Sóc Sức Khỏe Giá Cả Phải Chăng (Patient Protection and Affordable Care Act).

Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư của chương trình bảo hiểm sức khỏe

Chúng tôi rất coi trọng quyền riêng tư của thông tin y tế của hội viên. Chúng tôi muốn bảo mật và giữ kín thông tin hội viên. Mercy Care đã thiết lập các chính sách để đảm bảo nhân viên Mercy Care bảo vệ thông tin hội viên.

Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA) phần nào đó ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Mercy Care phải thực hiện các biện pháp để bảo vệ thông tin sức khỏe của hội viên. Biện pháp này áp dụng đối với tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các bên liên quan khác.

Có các luật quy định về những ai có thể xem thông tin y tế và sức khỏe hành vi của quý vị khi có hoặc không có sự cho phép của quý vị. Thông tin về điều trị sử dụng dược chất và bệnh truyền nhiễm (ví dụ như thông tin về HIV/AIDS) không được phép chia sẻ với những người khác khi không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Có thể đôi khi quý vị muốn chia sẻ thông tin y tế hoặc sức khỏe hành vi của mình với các cơ quan khác hoặc một số cá nhân có thể đang hỗ trợ quý vị. Trong những trường hợp này, quý vị có thể ký tên vào Giấy Ủy Quyền Tiết Lộ Thông Tin (ROI), trong đó nêu rõ hồ sơ y tế của quý vị hoặc một số phần hạn chế nhất định trong hồ sơ y tế của quý vị có thể được tiết lộ cho các cá nhân hoặc cơ quan mà quý vị nêu tên trên giấy. Để biết thêm thông tin về Giấy Ủy Quyền Tiết Lộ Thông Tin, quý vị có thể liên hệ với bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).** Chúng tôi có thể sử dụng Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI) của hội viên để phục vụ công tác điều trị, thanh toán và điều hành hoạt động cho chương trình bảo hiểm sức khỏe, cũng như theo yêu cầu của luật pháp. Chúng tôi phải xin văn bản chấp thuận của hội viên hoặc người giám hộ hợp pháp đối với những trường hợp sử dụng PHI không phải vì mục đích chăm sóc sức khỏe.

Chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị bằng cách áp dụng các quy trình cụ thể, chẳng hạn như:

- Biện pháp hành chính. Chúng tôi có các quy tắc cho chúng tôi biết cách sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị bất kể nó ở dạng nào- bằng văn bản, bằng miệng hoặc điện tử.
- Biện pháp vật lý. Thông tin sức khỏe của quý vị được khóa và lưu giữ ở những khu vực an toàn. Chúng tôi kiểm soát hoạt động truy cập máy tính và ra vào tòa nhà. Điều này giúp chúng tôi chặn sự xâm nhập trái phép.
- Biện pháp kỹ thuật. Quyền truy cập vào thông tin sức khỏe của quý vị là “dựa trên vai trò”. Điều này chỉ cho phép những người cần thực hiện công việc của họ và chăm sóc cho quý vị mới có quyền truy cập.

Mercy Care gửi thông báo về quyền và trách nhiệm của hội viên đối với việc sử dụng, tiết lộ và truy cập PHI. Thông báo này được gọi là “Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư” (NPP). Chúng tôi gửi NPP đến tất cả các hội viên mới có thẻ ID hội viên. Quý vị cũng có thể xem NPP trên trang web của chúng tôi tại **www.MercyCareAZ.org** trong phần “quyền riêng tư”.

Các quyền và trách nhiệm của quý vị

Là một hội viên của Mercy Care, quý vị có các quyền và trách nhiệm. Các quyền này được liệt kê dưới đây. Điều quan trọng là quý vị đọc và hiểu từng điều một. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care.

Quyền của quý vị với tư cách là hội viên

Quý vị có quyền thực thi quyền hạn của mình. Việc thực thi các quyền hạn sẽ không ảnh hưởng xấu đến việc cung cấp dịch vụ cho quý vị. Quý vị có quyền:

- Biết tên của PCP và/hoặc người quản lý trường hợp của quý vị.
- Nhận một bản sao Sổ Tay Hội Viên Mercy Care, trong đó có mô tả về các dịch vụ được bao trả.
- Biết cách Mercy Care cung cấp dịch vụ chăm sóc cấp cứu và ngoài giờ.
- Nộp đơn than phiền về Mercy Care hay các nhà thầu phụ của Mercy Care. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp tới AHCCCS hoặc Mercy Care. Xem phần “Khiếu nại và kháng cáo” để biết thêm thông tin.
- Yêu cầu thông tin về cơ cấu và nghiệp vụ của Mercy Care hoặc các nhà thầu phụ của Mercy Care.
- Thông tin về cách thức Mercy Care thanh toán cho các nhà cung cấp, kiểm soát chi phí và sử dụng dịch vụ. Thông tin này bao gồm việc Mercy Care có Kế Hoạch Khuyến Khích Bác Sĩ (PIP) hay không và mô tả về PIP.
- Biết có yêu cầu bảo hiểm vượt tổng mức bồi thường hay không.
- Biết kết quả giải quyết khiếu nại chung và tổng hợp kết quả khảo sát hội viên.
- Nhận thông tin về chi phí của quý vị để nhận các dịch vụ hoặc phương pháp điều trị không được Mercy Care bao trả.
- Nhận thông tin về cách nhận dịch vụ, bao gồm cả các dịch vụ yêu cầu sự cho phép.
- Nhận thông tin về cách Mercy Care đánh giá công nghệ mới để đưa vào làm dịch vụ được bao trả.
- Nhận thông tin về những thay đổi đối với dịch vụ của quý vị hoặc những hành động cần thực hiện khi PCP của quý vị rời khỏi Mercy Care.
- Được đối xử công bằng và nhận các dịch vụ được bao trả bất kể chủng tộc, sắc tộc, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, giới tính, tuổi tác, tình trạng sức khỏe hành vi, khuyết tật về trí tuệ hoặc thể chất, khuynh hướng tình dục, thông tin di truyền, khả năng chi trả hoặc khả năng nói tiếng Anh.
- Nhận thông tin về cách các quyết định y tế có thể được đưa ra cho quý vị khi quý vị không thể đưa ra những quyết định đó.

Tính bảo mật và các giới hạn bảo mật:

- Quý vị có quyền có được sự riêng tư và tính bảo mật đối với thông tin chăm sóc sức khỏe mình.
- Quý vị có quyền trao đổi riêng với các chuyên gia chăm sóc sức khỏe.
- Quý vị sẽ tìm thấy bản sao của thông báo về “Quyền Riêng Tư” trong gói thông tin chào mừng của quý vị. Thông báo có thông tin về các cách Mercy Care sử dụng hồ sơ của quý vị, bao gồm thông tin về các hoạt động chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và các khoản thanh toán cho các dịch vụ. Thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ được giữ bảo mật và riêng tư. Thông tin sẽ chỉ được tiết lộ nếu được sự cho phép của quý vị hoặc nếu luật pháp cho phép tiết lộ.
- Quý vị có quyền biết về quyền riêng tư trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe. (Vui lòng tham khảo mục “Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư của chương trình bảo hiểm sức khỏe”.)
- Quý vị có quyền biết về các giới hạn bảo mật thông tin. Có những trường hợp chúng tôi không thể giữ bảo mật thông tin. Pháp luật không bảo vệ các thông tin sau đây:
 - Nếu quý vị gây tội ác hay đe dọa sẽ gây tội ác với văn phòng hoặc phòng khám của nhà cung cấp hoặc đối với bất kỳ người nào làm việc tại đó, nhà cung cấp phải gọi cảnh sát.
 - Nếu quý vị định làm tổn thương người khác, chúng ta phải cho người đó biết để họ có thể tự bảo vệ mình. Chúng tôi cũng phải gọi cảnh sát.
 - Chúng tôi cũng phải báo cáo trường hợp nghi ngờ lạm dụng trẻ em lên chính quyền địa phương.

- Nếu có nguy cơ quý vị có thể làm tổn thương bản thân, chúng tôi phải cố gắng bảo vệ quý vị. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi có thể cần phải nói chuyện với những người khác trong cuộc sống của quý vị hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác (ví dụ, các bệnh viện và các cố vấn khác) để bảo vệ quý vị. Chúng tôi sẽ chỉ chia sẻ thông tin cần thiết để giữ an toàn cho quý vị.
- Có những thời điểm khác mà các nhà cung cấp có thể chia sẻ một số thông tin y tế nhất định với các thành viên gia đình và những người khác liên quan đến việc chăm sóc của quý vị. Ví dụ, nếu:
 - Quý vị đồng ý chia sẻ thông tin bằng lời nói.
 - Quý vị có cơ hội phản đối việc chia sẻ thông tin, nhưng không phản đối. Ví dụ, nếu quý vị cho phép ai đó vào phòng khám trong buổi hẹn khám, nhà cung cấp có thể cho rằng quý vị không phản đối việc chia sẻ thông tin trong buổi thăm khám đó.
 - Đó là trường hợp cấp cứu hoặc quý vị không có khả năng đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe và nhà cung cấp cho rằng việc tiết lộ thông tin là vì lợi ích tốt nhất của quý vị.
 - Nhà cung cấp cho rằng quý vị là mối đe dọa nghiêm trọng và sắp xảy ra đối với sức khỏe và sự an toàn của quý vị hoặc sức khỏe và sự an toàn của người khác.
 - Nhà cung cấp sử dụng thông tin để thông báo cho thành viên gia đình về vị trí, tình trạng chung hoặc tình trạng tử vong của hội viên.
 - Nhà cung cấp tuân theo các luật khác yêu cầu họ chia sẻ thông tin.
- Để giúp sắp xếp và thanh toán chi phí chăm sóc của quý vị, có những thời điểm thông tin của quý vị được chia sẻ mà không nhận được sự cho phép bằng văn bản của quý vị trước tiên. Các trường hợp này có thể bao gồm chia sẻ thông tin với:
 - Bác sĩ và các cơ quan khác cung cấp dịch vụ y tế, xã hội hoặc phúc lợi.
 - Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế Chính của quý vị.
 - Một số cơ quan nhà nước và trường học tuân theo luật pháp, tham gia vào việc chăm sóc và điều trị cho quý vị khi cần thiết.
 - Các hội viên của nhóm lâm sàng tham gia chăm sóc cho quý vị.
- Trong những trường hợp khác, có thể hữu ích khi chia sẻ thông tin sức khỏe hành vi của quý vị với các cơ quan khác, chẳng hạn như trường học hoặc các cơ quan của tiểu bang. Có thể thực hiện điều này trong giới hạn của các quy định hiện hành. Có thể cần sự cho phép bằng văn bản của quý vị trước khi chia sẻ thông tin của quý vị.
- Quý vị có quyền nhận ý kiến thứ hai từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe đủ trình độ trong mạng lưới hoặc có ý kiến thứ hai được thu xếp miễn phí bên ngoài mạng lưới nếu không có lựa chọn nào khác trong mạng lưới. Để biết thêm thông tin, quý vị có thể gọi cho Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). [Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 \(TTY 711\).](#)
- Quý vị có quyền nhận thông tin về các lựa chọn và biện pháp điều trị thay thế, phù hợp với tình trạng của quý vị, theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Quý vị cũng cần được chia sẻ những thông tin này theo cách thức cho phép quý vị tham gia vào các quyết định về công tác chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Quý vị có quyền được thông báo về chỉ thị trước.
- Quý vị có quyền lập chỉ thị trước và biết cách đưa ra các quyết định y tế được thực hiện cho quý vị nếu quý vị không thể tự đưa ra quyết định.

Quyết định điều trị

- Quý vị có quyền đồng ý hoặc từ chối điều trị và chọn các phương án điều trị khác dành cho quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin này theo cách thức giúp quý vị dễ hiểu và phù hợp với bệnh trạng của mình.
- Quý vị có thể chọn PCP của Mercy Care để điều phối dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Quý vị có thể thay đổi PCP của mình.
- Quý vị có thể trao đổi với PCP của mình để có được thông tin đầy đủ và cập nhật về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và tình trạng của quý vị. Điều này sẽ giúp quý vị và/hoặc gia đình của quý vị hiểu được tình trạng của quý vị và là một phần của việc đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

- Trong giới hạn của các quy định hiện hành, nhân viên của Mercy Care có thể giúp quản lý việc chăm sóc sức khỏe của quý vị bằng cách làm việc với quý vị, các cơ quan cộng đồng và tiểu bang, trường học và bác sĩ của quý vị.
- Quý vị có quyền biết thông tin về các thủ thuật y tế mà bản thân sẽ trải qua và ai sẽ thực hiện các thủ thuật đó.
- Quý vị có quyền có ý kiến thứ hai từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong mạng lưới. Quý vị có thể nhận được ý kiến thứ hai được sắp xếp bên ngoài mạng lưới, miễn phí, chỉ khi không có phạm vi phủ sóng đầy đủ trong mạng lưới.
- Quý vị có quyền biết các lựa chọn điều trị hoặc các loại dịch vụ chăm sóc có sẵn dành cho quý vị và các phúc lợi và/hoặc hạn chế của mỗi lựa chọn.
- Quý vị có quyền yêu cầu trình bày các lựa chọn điều trị theo cách thức quý vị có thể hiểu được.
- Quý vị có thể từ chối nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ mà quý vị được giới thiệu và quý vị có thể yêu cầu một bác sĩ khác.
- Quý vị có thể quyết định xem quý vị muốn ai ở cùng quý vị trong những lần điều trị và khám bệnh.
- Quý vị có thể đề nghị có một người là nữ giới trong phòng khi khám vú và vùng khung xương chậu.
- Tính đủ điều kiện hoặc dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị không phụ thuộc vào thỏa thuận thực hiện theo kế hoạch điều trị của quý vị. Quý vị có thể từ chối điều trị, dịch vụ hoặc PCP. Quý vị sẽ được thông báo về điều có thể xảy ra với sức khỏe của quý vị nếu quý vị không tiếp nhận điều trị.
- Mercy Care sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị khi bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào do PCP của quý vị yêu cầu bị cắt giảm, tạm dừng, chấm dứt hoặc bị từ chối. Quý vị phải thực hiện theo các hướng dẫn trong thư thông báo mà quý vị nhận được.



Những hội viên không thuộc Phòng Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Phát Triển

- Quý vị có quyền lập kế hoạch với cơ quan của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc để quyết định lựa chọn của quý vị khi người chăm sóc đến muộn hoặc không đến.



Quyền của quý vị theo các Quy Tắc Dịch Vụ Tại Gia và Trong Cộng Đồng (HCBS)

- Mercy Care hoạt động để đảm bảo rằng tất cả nhân viên và nhà cung cấp đều làm việc theo cách nhất quán với phương pháp lấy con người làm trung tâm, tôn trọng và nâng cao quyền lựa chọn, hòa nhập và quyền tự chủ của hội viên.
- Quý vị có quyền có sự riêng tư, nhân phẩm, được tôn trọng và không bị ép buộc và kiểm chế.
- Quý vị có quyền đưa ra yêu cầu về cách cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ.
- Quý vị có quyền sống trong môi trường ít hạn chế nhất.
- Quý vị có quyền tích cực gắn kết và tham gia vào cộng đồng của mình.

Chỉ Thị Trước

- Quý vị có quyền được cung cấp thông tin về việc tạo ra các chỉ thị trước. Các chỉ thị trước cho những người khác biết cách thức đưa ra các quyết định y tế được thực hiện cho quý vị nếu quý vị không thể tự đưa ra quyết định.

Yêu cầu hồ sơ y tế

- Quý vị có quyền yêu cầu và nhận một bản sao hồ sơ y tế của mình hàng năm và/hoặc kiểm tra hồ sơ y tế mà không mất chi phí nào. Quý vị có thể không nhận được bản sao hồ sơ y tế nếu hồ sơ bao gồm bất kỳ nội dung nào sau đây: các ghi chú trị liệu tâm lý được tập hợp lại cho một vụ kiện dân sự, hình sự hoặc hành chính; thông tin sức khỏe được bảo vệ tuân theo Bản Sửa Đổi Cải Tiến Phòng Thí Nghiệm Lâm Sàng Liên Bang năm 1988; hoặc thông tin sức khỏe được bảo vệ được miễn theo quy định của liên bang.

- Mercy Care sẽ phúc đáp yêu cầu của quý vị trong vòng 30 ngày. Phúc đáp của Mercy Care sẽ bao gồm một bản sao của hồ sơ được yêu cầu hoặc một bức thư từ chối đáp ứng yêu cầu đó. Thư từ chối bằng văn bản sẽ trình bày căn cứ từ chối và thông tin về cách thức đề nghị xem xét lại việc từ chối.
- Quý vị có quyền yêu cầu sửa đổi hồ sơ bệnh án của mình. Mercy Care có thể sẽ đề nghị quý vị trình bày yêu cầu này bằng văn bản. Nếu sửa đổi được thực hiện, toàn bộ hoặc một phần, chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước cần thiết để thực hiện việc này một cách kịp thời và cho quý vị biết về những thay đổi được thực hiện.
- Mercy Care có quyền từ chối yêu cầu sửa đổi hồ sơ bệnh án của quý vị. Nếu yêu cầu bị từ chối, toàn bộ hoặc một phần, thì Mercy Care sẽ gửi cho quý vị văn bản từ chối trong vòng 60 ngày. Văn bản từ chối sẽ nêu căn cứ từ chối, thông báo quý vị có quyền gửi một văn bản trình bày cho thấy quý vị không đồng ý với kết quả từ chối và cách thức gửi bản trình bày đó.

Báo cáo mối quan ngại của quý vị

- Hãy cho Mercy Care biết bất kỳ than phiền hoặc vấn đề nào mà quý vị có đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với Mercy Care và có được quyết định trong một khoảng thời gian hợp lý.
- Quý vị có thể gợi ý cho Mercy Care về những thay đổi trong chính sách và dịch vụ.
- Quý vị có quyền than phiền về Mercy Care.

Quyền cá nhân

- Quý vị có quyền không chịu bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc cách ly nào được sử dụng như một phương tiện cưỡng chế, kỷ luật, thuận tiện hoặc trả thù.
- Quý vị có quyền nhận các thông tin về người thụ hưởng và thông tin của kế hoạch.

Sự tôn trọng và nhân phẩm

- Quý vị có quyền được đối xử tôn trọng và coi trọng nhân phẩm, quyền riêng tư đúng mức.
- Quý vị có quyền tham gia vào những quyết định có liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, trong đó có quyền từ chối điều trị.
- Quý vị có thể nhận các dịch vụ y tế chất lượng giúp củng cố niềm tin cá nhân, bệnh trạng và hoàn cảnh của quý vị. Quý vị có thể nhận được các dịch vụ này bằng ngôn ngữ quý vị có thể hiểu được. Quý vị có quyền biết về các nhà cung cấp khác nói các thứ tiếng ngoài tiếng Anh.
- Quý vị có thể nhận được các dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói được tiếng Anh. Dịch vụ ngôn ngữ ký hiệu sẵn có dành cho quý vị nếu quý vị bị khiếm thính hoặc gặp khó khăn khi nghe. Quý vị có thể yêu cầu các tài liệu bằng các định dạng hoặc ngôn ngữ khác từ Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care.
- Loại thông tin về việc điều trị cho quý vị luôn sẵn có theo cách giúp quý vị hiểu được bệnh trạng của mình.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chuyên khoa

- Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp cứu mà không cần sự chấp thuận của PCP hoặc Mercy Care khi quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế. Quý vị có thể đi đến bất kỳ phòng cấp cứu của bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được chăm sóc cấp cứu.
- Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi mà không cần sự chấp thuận của PCP hoặc Mercy Care.
- Quý vị có thể gặp bác sĩ chuyên khoa khi có giấy giới thiệu từ PCP của quý vị.
- Quý vị có thể từ chối dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ mà quý vị đã được giới thiệu và quý vị có thể yêu cầu một bác sĩ khác.
- Quý vị có thể yêu cầu ý kiến thứ hai từ một bác sĩ khác của Mercy Care.

Chương Trình Khích Lệ Bác Sĩ

Mercy Care thường tiền khích lệ cho các Tổ Chức Chăm Sóc Giá Cả Phải Chăng (ACO) và các tổ chức cung cấp dịch vụ khác sau khi các tổ chức này hoàn thành tốt hoặc đáp ứng tốt các mục tiêu/mục đích đã ký hợp đồng theo chiến lược Mô Hình Thanh Toán Theo Hình Thức Mới (APM). Đây không phải là hình thức thanh toán cho dịch vụ y tế trực tiếp được cung cấp cho hội viên. Các chương trình khích lệ này có mục đích khích lệ chất lượng, thành quả sức khỏe và khích lệ tinh thần coi giá trị cao hơn khối lượng nhằm mang đến dịch vụ chăm sóc tốt hơn, chi tiêu hợp lý hơn và giúp mọi người mạnh khỏe hơn.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Gian lận

Gian lận là hành vi không trung thực được thực hiện có mục đích. Gian lận và lạm dụng bao gồm những hành vi như cho mượn, bán hoặc đưa thẻ ID hội viên của quý vị cho người khác; nhà cung cấp gửi hóa đơn không phù hợp hoặc bất kỳ hành động nào nhằm lừa gạt chương trình AHCCCS.

Tham gia vào hành vi gian lận hoặc lạm dụng là trái với luật pháp. Các phúc lợi về sức khỏe được trao cho quý vị dựa trên tình trạng sức khỏe và tài chính của quý vị. Quý vị không nên chia sẻ phúc lợi của mình với bất kỳ ai. Nếu quý vị sử dụng phúc lợi của mình sai cách, quý vị có thể mất đi các phúc lợi AHCCCS. AHCCCS cũng có thể khởi kiện đối với quý vị. Nếu quý vị cho rằng một người, một hội viên hoặc một nhà cung cấp đang sử dụng chương trình sai cách, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của Mercy Care hoặc AHCCCS.

Ví dụ về hành vi gian lận của hội viên là:

- Cho người khác sử dụng thẻ ID Mercy Care của quý vị.
- Nhận đơn thuốc với ý định lạm dụng hoặc bán thuốc.
- Thay đổi thông tin trên thẻ ID Mercy Care của quý vị.
- Thay đổi thông tin trên đơn thuốc.

Ví dụ về hành vi gian lận của nhà cung cấp là:

- Thanh toán cho các dịch vụ không xảy ra.
- Đặt hàng và/hoặc thanh toán cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Thanh toán cho các dịch vụ không được ghi chép.

Lãng phí và/hoặc lạm dụng

Lãng phí và/hoặc lạm dụng có thể có nghĩa là nhà cung cấp thực hiện các hành động gây ra chi phí không cần thiết cho AHCCCS. Việc này bao gồm cung cấp các dịch vụ y tế không được yêu cầu. Lạm dụng cũng có thể có nghĩa là nhà cung cấp không đáp ứng các tiêu chuẩn chăm sóc sức khỏe bắt buộc. Lạm dụng cũng có thể bao gồm các hành động của hội viên dẫn đến tốn thêm chi phí cho AHCCCS.

Lạm dụng có nghĩa là các hoạt động của nhà cung cấp không phù hợp với các hoạt động tài chính, kinh doanh hoặc y tế hợp lý. Điều này cũng có thể dẫn đến phát sinh chi phí không cần thiết cho chương trình Medicaid. Lạm dụng cũng có thể là lập hóa đơn cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế hoặc không đáp ứng được các tiêu chuẩn được ghi nhận về mặt chuyên môn đối với việc chăm sóc sức khỏe. Lạm dụng cũng bao gồm các hành động của hội viên dẫn đến phát sinh chi phí không cần thiết cho chương trình Medicaid.

Báo cáo

Nếu quý vị cho rằng một người, hội viên hoặc nhà cung cấp nào đó đang lạm dụng chương trình, vui lòng cho chúng tôi biết. Quý vị có thể báo cáo cho Mercy Care hoặc cho AHCCCS. Quý vị có thể điền vào biểu mẫu tại **www.MercyCareAZ.org**. Lựa chọn “Fraud & Abuse” (Gian Lận & Lạm Dụng) ở mục Hội Viên của trang web. Quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Nóng Báo Cáo Gian Lận của Mercy Care theo số **1-800-810-6544**.

Quý vị có thể điền vào biểu mẫu trên trang web AHCCCS tại www.azahcccs.gov/Fraud/ReportFraud. Quý vị có thể gửi email đến AHCCCSFraud@azahcccs.gov. Quý vị cũng có thể gọi tới Báo Cáo Gian Lận AHCCCS theo số **602-417-4193** nếu quý vị ở Arizona hoặc gọi đến số điện thoại miễn phí theo số **888-ITS-NOT-OK** hoặc **888-487-6686** nếu quý vị ở ngoài Arizona.

Bỏ thuốc lá

Quý vị có sử dụng thuốc lá không? Bỏ thuốc lá chính là một trong những điều tốt đẹp nhất quý vị có thể làm cho sức khỏe của bản thân. Nếu quý vị được điều trị bằng thuốc và được huấn luyện, quý vị có thể nhân đôi cơ hội bỏ thuốc lá thành công. Quý vị có thể nhận trợ giúp hoặc huấn luyện thông qua giáo dục nhóm, qua điện thoại và tin nhắn văn bản. Quý vị có thể nhận được thuốc từ bác sĩ của quý vị. Bác sĩ của quý vị cũng có thể giới thiệu quý vị tới Đường Dây Trợ Giúp Cai Thuốc Lá Arizona (ASHLine) để được huấn luyện và nhận nguồn lực giúp bỏ thuốc. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu tới ASHLine. ASHLine cũng cung cấp thông tin để giúp bảo vệ quý vị và những người thân yêu của quý vị khỏi hút thuốc thụ động. Nhiều người đã bỏ được thuốc lá và ngừng sử dụng thuốc lá thông qua các chương trình được ASHLine cung cấp. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin để giúp quý vị hoặc người quen của quý vị bỏ thuốc lá, quý vị có thể chọn các cách thức sau.

1. Quý vị có thể gọi tới Dịch Vụ Khách Hàng của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**
2. Nếu quý vị tham gia chương trình Quản Lý Chăm Sóc của Mercy Care, hãy trao đổi với Người Quản Lý Chăm Sóc của quý vị.
3. Nói chuyện với PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp khác.
4. Gọi trực tiếp cho Đường Dây Trợ Giúp Người Hút Thuốc ở Arizona (ASHLine) theo số **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)**. Người nói tiếng Tây Ban Nha cũng có thể truy cập ASHLine bằng cách gọi **1-855-DEJELLO-YA (1-855-335-3569)**. Quý vị cũng có thể truy cập www.ashline.org.

Ngoài ASHLine, có các nguồn lực khác sẵn có cho quý vị. Để biết thêm thông tin về việc bỏ thuốc lá, hãy truy cập Tobacco Free Arizona tại <https://www.azdhs.gov/prevention/tobacco-chronic-disease/tobacco-free-az/index.php> hoặc gọi **1-800-556-6222**. Tobacco Free Arizona là một chương trình giúp người dân Arizona biết các nguy cơ khi sử dụng thuốc lá và các nguồn lực giúp bỏ thuốc.

Các quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị

Ý nguyện trị liệu và các chỉ thị chăm sóc sức khỏe khác cho hội viên là người trưởng thành

Có thể có thời điểm quý vị không thể đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu điều này xảy ra, các bác sĩ sẽ làm theo chỉ thị chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chỉ thị chăm sóc sức khỏe còn được gọi là chỉ thị trước. Chỉ thị trước là các văn bản mà quý vị sẽ điền vào để cho bác sĩ biết quý vị muốn nhận loại hình chăm sóc nào. Chúng bảo vệ quyền của quý vị trong việc từ chối dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị không muốn hoặc yêu cầu dịch vụ chăm sóc mà quý vị muốn.

Có bốn loại chỉ thị trước: ý nguyện trị liệu, giấy ủy quyền y tế, giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe tâm thần và chỉ thị y tế trước khi nhập viện. Mercy Care đặc biệt khuyến khích quý vị chuẩn bị sẵn một hoặc nhiều loại giấy tờ này.

- **Ý nguyện trị liệu** – Một tờ giấy cho bác sĩ biết loại dịch vụ nào quý vị muốn hoặc không muốn nếu quý vị bị bệnh và có thể qua đời. Trong ý nguyện trị liệu của mình, quý vị có thể cho các bác sĩ biết mình muốn được giữ cho sống nhờ máy móc và cho ăn qua ống thông nếu quý vị không tự ăn hay uống được.
- **Giấy ủy quyền y tế lâu dài** – Giấy cho phép quý vị chọn một người để đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị khi quý vị không thể quyết định.

- **Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe tâm thần** – Chỉ định người đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe tâm thần nếu quý vị được cho là không có khả năng làm việc đó.
- **Chỉ thị chăm sóc y tế trước khi nhập viện** – Nêu rõ mong muốn của quý vị về việc từ chối một số dịch vụ chăm sóc cấp cứu cứu sống nhất định được cung cấp bên ngoài bệnh viện hoặc trong phòng cấp cứu của bệnh viện. Quý vị phải điền đầy đủ thông tin vào mẫu màu cam đặc biệt. Mercy Care có các chính sách bằng văn bản để đảm bảo tuân thủ các mong muốn trong chỉ thị trước.

Quý vị nên nhận sự giúp đỡ viết ý nguyện trị liệu và giấy ủy quyền y tế.



Các hội viên đã đăng ký DDD có thể gọi cho Điều Phối Viên Hỗ Trợ Ban Khuyết Tật Phát Triển để được trợ giúp.

Làm cho chỉ thị trước của quý vị trở nên hợp pháp

Đối với ý nguyện trị liệu và giấy ủy quyền y tế, quý vị phải lựa chọn một người làm người đại diện của mình. Người đại diện của quý vị là người sẽ quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu tự quý vị không quyết định được. Họ có thể là hội viên trong gia đình hoặc bạn thân.

Để hợp pháp hóa chỉ thị trước, quý vị phải:

1. Ký tên và ghi ngày trước mặt một người khác, người khác đó cũng ký tên trên đó. Người này không được:
 - Có quan hệ huyết thống, hôn nhân hoặc nhận con nuôi với quý vị.
 - Có quyền nhận bất kỳ tài sản cá nhân và riêng tư nào của quý vị.
 - Được bổ nhiệm làm người đại diện của quý vị.
 - Tham gia vào việc thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị.

HOẶC

2. Ký tên và ghi ngày trước mặt công chức viên. Công chức viên không được là người đại diện của quý vị hoặc bất kỳ người nào liên quan đến việc thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Nếu quý vị quá đau ốm, không thể ký được giấy ủy quyền y tế, quý vị có thể nhờ một người khác ký cho mình.

Sau khi quý vị hoàn thành chỉ thị trước của mình

1. Giữ các văn bản gốc có chữ ký của quý vị ở nơi an toàn.
2. Trao các bản sao của văn bản đã ký cho (các) bác sĩ, bệnh viện và bất kỳ người nào khác có thể liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nói với những người này về nguyện vọng chăm sóc sức khỏe của quý vị.
3. Nếu quý vị muốn thay đổi các văn bản của mình sau khi đã ký, quý vị phải hoàn thành những mẫu mới. Quý vị nên chắc chắn rằng mình đưa bản sao của văn bản mới cho tất cả những người đang giữ bản sao của văn bản cũ.
4. Hãy lưu ý rằng các chỉ thị của quý vị có thể sẽ không có hiệu lực trong trường hợp cấp cứu y tế.
5. Quý vị cũng có thể đăng ký chỉ thị trước với Cơ Quan Đăng Ký Arizona tại **www.azsos.gov/services/advance-directives**.

Lời khuyên nhanh về ý nguyện trị liệu

- Điều rất quan trọng là quý vị quyết định quý vị muốn hoặc không muốn tiếp nhận loại điều trị nào.
- Cung cấp bản sao ý nguyện trị liệu và/hoặc giấy ủy quyền y tế của quý vị cho bác sĩ, bệnh viện và bất kỳ người nào khác có liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Quý vị cần được giúp đỡ viết ý nguyện trị liệu và/hoặc giấy ủy quyền y tế. Nếu quý vị không chắc nên gọi ai, hãy đề nghị sự giúp đỡ từ bác sĩ của mình.



- Các hội viên đã đăng ký với DDD có thể gọi cho Điều Phối Viên Hỗ Trợ Ban Khuyết Tật Phát Triển của họ. Quý vị cũng có thể gọi đến Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng DDD theo số **1-844-770-9500**, **nhấn phím 1**.
- Nếu quý vị thay đổi bất kỳ phần nào trong ý nguyện trị liệu hoặc giấy ủy quyền y tế của mình, hãy chắc chắn rằng quý vị đưa bản sao của văn bản mới cho tất cả những người đang giữ bản sao của văn bản cũ.

Các câu hỏi thường gặp

Hỏi: Tôi nên làm gì nếu bị mất hoặc không nhận được thẻ ID hội viên?

Đáp: Hãy gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Quý vị cũng có thể đặt mua thẻ ID Mercy Care thay thế thông qua cổng thông tin hội viên hoặc ứng dụng di động của Mercy Care. Đăng nhập vào cổng thông tin bằng cách truy cập **www.MercyCareAZ.org** rồi chọn **Cổng Thông Tin Web Mercy Care** ở đầu trang. Quý vị có thể tải về ứng dụng Mercy Care trên cửa hàng ứng dụng Apple hoặc Android. Chỉ cần đăng nhập vào cổng thông tin hoặc ứng dụng và nhấp vào “My ID Card” (Thẻ ID của Tôi).

Hỏi: Làm thế nào tôi có thể biết tên PCP của mình?

Đáp: Mercy Care gửi thư chào mừng tới quý vị. Thư chào mừng này có tên và số điện thoại của PCP của quý vị.

Hỏi: Tôi có thể thay đổi PCP của mình không?

Đáp: Có. Hãy gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Hỏi: Làm cách nào để kiểm tra trạng thái ủy quyền của tôi?

Đáp: Để kiểm tra trạng thái nhanh chóng và dễ dàng, hãy xem hồ sơ cá nhân của quý vị trên cổng thông tin web an toàn của chúng tôi. Truy cập **www.MercyCareAZ.org** sau đó chọn **Cổng Thông Tin Web Mercy Care** ở đầu trang. Ngoài ra, PCP của quý vị sẽ gọi cho Mercy Care để kiểm tra trạng thái cho phép của quý vị. PCP của quý vị sẽ cho quý vị biết về trạng thái.

Hỏi: Làm thế nào để tôi biết những dịch vụ nào được bao trả?

Đáp: Sổ tay này giải thích các dịch vụ được bao trả và không được bao trả. Hãy xem trong mục áp dụng cho quý vị. Quý vị cũng có thể hỏi bác sĩ của mình hoặc gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711). Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các dịch vụ được bao trả và không được bao trả trên trang web của chúng tôi tại **www.MercyCareAZ.org**.

Hỏi: Tôi nên làm gì nếu nhận được hóa đơn?

Đáp: Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đã gửi hóa đơn cho quý vị và cung cấp cho họ thông tin Mercy Care của quý vị. Nếu họ tiếp tục gửi hóa đơn cho quý vị, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care để được trợ giúp theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Hỏi: Tôi cần giúp đỡ để đến gặp bác sĩ của tôi. Tôi có thể làm gì?

Đáp: Trước tiên hãy đề nghị hàng xóm, bạn bè hoặc người thân đưa quý vị đi. Nếu quý vị không có ai đưa đi, vui lòng gọi tới bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care ít nhất ba (3) ngày trước cuộc hẹn. Nếu quý vị cần đến nơi chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên ngay trong ngày để sắp xếp chuyến đi. **Xin lưu ý rằng thời gian chờ là ba giờ đồng hồ cho chuyến đi trong ngày.** Bộ phận Dịch vụ Hội viên làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). **Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số 602-586-1841 hoặc 1-800-564-5465 (TTY 711).**

Hỏi: Tôi có thể sử dụng những bệnh viện nào?

Đáp: Quý vị có thể tìm thấy danh sách các bệnh viện trong mạng lưới trong Danh Mục Nhà Cung Cấp của Mercy Care. Có một danh mục nhà cung cấp có thể tìm kiếm được trên trang web của Mercy Care tại **www.MercyCareAZ.org**. Chọn “Tìm Nhà Cung Cấp” sau đó quý vị có thể tìm kiếm theo nhà cung cấp hoặc theo bệnh viện. Quý vị có thể đi đến bất kỳ bệnh viện nào để được chăm sóc cấp cứu. Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp cứu mà không cần sự chấp thuận của PCP hoặc Mercy Care khi quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế. Quý vị có thể đi đến bất kỳ phòng cấp cứu hoặc cơ sở khác nào để được chăm sóc cấp cứu.

Hỏi: Trường hợp cấp cứu là gì?

Đáp: Trường hợp cấp cứu là tình trạng y tế có thể gây ra vấn đề sức khỏe nghiêm trọng hoặc thậm chí tử vong nếu không được điều trị ngay lập tức.

Hỏi: Mercy Care có các trung tâm chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới nhà cung cấp không?

Đáp: Có. Quý vị có thể tìm thấy trung tâm chăm sóc khẩn cấp bằng cách tìm kiếm danh mục nhà cung cấp trên trang web Mercy Care tại **www.MercyCareAZ.org**. Chọn “Tìm Nhà Cung Cấp”, sau đó nhấp vào chọn chương trình của quý vị từ trình đơn thả xuống. Sau đó nhập thành phố, tiểu bang và mã ZIP rồi chọn “Cơ Sở Chăm Sóc Khẩn Cấp” trong “Chuyên Khoa”.

Nguồn lực hỗ trợ

Nguồn lực cộng đồng

Có các tổ chức địa phương và quốc gia cung cấp nguồn lực cho những người có nhu cầu sức khỏe hành vi, thành viên gia đình và người chăm sóc những người có nhu cầu sức khỏe hành vi. Một số tổ chức bao gồm:

Thông Tin và Giới Thiệu Cộng Đồng 2-1-1 Arizona

Thông Tin và Giới Thiệu Cộng Đồng là một tổng đài có thể giúp quý vị tìm thấy nhiều dịch vụ cộng đồng, bao gồm ngân hàng thực phẩm, quần áo, nơi tạm trú, trợ giúp trả tiền thuê nhà và các dịch vụ tiện ích, chăm sóc sức khỏe, sức khỏe thai kỳ, trợ giúp khi quý vị hoặc người khác gặp khó khăn, nhóm hỗ trợ, tư vấn, trợ giúp về vấn đề ma túy hoặc rượu, trợ giúp tài chính, đào tạo nghề, vận chuyển, chương trình giáo dục, chăm sóc người lớn ban ngày, bữa ăn giao tận nhà, chăm sóc thay thế, chăm sóc sức khỏe tại nhà, vận chuyển, dịch vụ nội trợ, chăm sóc trẻ em, chương trình sau giờ học, giúp đỡ gia đình, các chương trình trại hè và vui chơi, tư vấn, trợ giúp về học tập và các dịch vụ bảo vệ.

Quay số 2-1-1

<https://211arizona.org/>

Hệ Thống Giảm Bớt Chi Phí Chăm Sóc Sức Khỏe Arizona (AHCCCS)

Hệ Thống Giảm Bớt Chi Phí Chăm Sóc Sức Khỏe Arizona là chương trình Medicaid của Arizona. AHCCCS giám sát các chương trình chăm sóc sức khỏe ký hợp đồng trong quá trình cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các cá nhân và gia đình đủ tiêu chuẩn tham gia Medicaid và các chương trình hỗ trợ y tế khác.

AHCCCS

801 E. Jefferson St.
Phoenix, AZ 85034

602-417-4000

<https://azahcccs.gov>

Health-e-Arizona PLUS

Health-e-Arizona là trang web an toàn và dễ sử dụng, hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Trang web này cho phép quý vị đăng ký nhận các phúc lợi AHCCCS, KidsCare, phúc lợi Hỗ Trợ Dinh Dưỡng và Tài Chính và để kết nối với Thị Trường Bảo Hiểm Liên Bang. Health-e-Arizona cho phép các cá nhân và gia đình đăng ký và đăng ký lại việc nhận các phúc lợi cũng như báo cáo những thay đổi và nộp yêu cầu/tài liệu cho AHCCCS và DES.

1-855-432-7587

www.healthearizonaplus.gov

Affirm (trước đây là Arizona Family Health Partnership)

Chương trình do liên bang tài trợ này cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, sức khỏe phụ nữ và giáo dục cho người dân Arizona, bất kể khả năng chi trả của họ. Hãy gọi điện hoặc truy cập trực tuyến để tìm một trung tâm y tế đủ tiêu chuẩn gần quý vị.

<https://www.affirmaz.org/>

2-1-1 Arizona

Dịch Vụ Giới Thiệu và Thông Tin Cộng Đồng thay đổi cuộc sống bằng cách liên kết các cá nhân và gia đình với các dịch vụ cộng đồng quan trọng trên khắp Arizona.

Quay số 2-1-1

<https://211arizona.org/>

Hiệp Hội về Bệnh Alzheimer – Desert Southwest Chapter

Hiệp Hội về Bệnh Alzheimer là tổ chức y tế tình nguyện hàng đầu về chăm sóc, hỗ trợ và nghiên cứu bệnh Alzheimer. Các nguồn tài nguyên bao gồm công cụ tìm kiếm người chăm sóc, đường dây trợ giúp, thư viện, hội thảo, nhóm hỗ trợ và lời khuyên dành cho người chăm sóc.

Đường Dây Trợ Giúp (24 giờ, 7 ngày mỗi tuần): **1-800-272-3900**

1028 E. McDowell Rd.

Phoenix, AZ 85006

602-528-0545 hoặc **1-800-272-3900**

<https://www.alz.org/dsw>

Hiệp Hội Bệnh Tiểu Đường Hoa Kỳ (American Diabetes Association)

2451 Crystal Dr., Ste. 900

Arlington, Virginia 22202

1-800-342-2383

www.diabetes.org

**Cơ Quan Khu Vực Hỗ Trợ Người Già (Area Agency on Aging)
Đường dây trợ giúp Người Cao Tuổi 24 giờ 602-264-HELP (4357)**

Quận Maricopa – Khu Vực Một

1366 E. Thomas Rd., Ste. 108

Phoenix, AZ 85014

602-264-2255 hoặc **1-888-264-2258**

www.aaaphx.org

Quận Pima - Khu Vực Hai

8467 E. Broadway Blvd.

Tucson, AZ 85710

520-790-7262

<http://www.pcoa.org>

Quận Coconino, Apache – Khu Vực 3

323 N. San Francisco St., Ste. 200

Flagstaff, AZ 86001

928-774-1895 hoặc **877-521-3500**

<https://nacog.org/index.cfm>

Quận La Paz, Yuma – Khu Vực Bốn

1235 S. Redondo Center Dr.

Yuma, AZ 85365

928-782-1886 hoặc **1-800-782-1886**

<https://www.wacog.com>

Mohave – Khu Vực Bốn

208 N. 4th St.

Kingman, AZ 86401

928-753-6247

<https://www.wacog.com>

Quận Pinal và Gila – Khu Vực Năm

8969 W. McCartney Rd.

Casa Grande, AZ 85194

1-800-293-9393

<https://www.info@pgcsc.org>

Quận Cochise, Graham, Greenlee, Santa Cruz – Khu Vực Sáu

300 Collins Rd.

Bisbee, AZ 85603

520-432-2528

<https://www.seago.org>

Xứ Navajo – Khu Vực Bảy

1800 W. Deuce of Clubs, Ste. 220

Show Low, AZ 85901

928-774-1895

<https://nacog.org/index.cfm>

Yavapai

544 S. 6th St., Ste. 104

Cottonwood, AZ 86326

928-239-7435

<https://nacog.org/index.cfm>

3130 Robert Rd., Ste. 1

Prescott Valley, AZ 86314

928-227-0142 hoặc **1-800-552-9257**

<https://nacog.org/index.cfm>

Hội Đồng Liên Bộ Lạc Arizona (Inter-Tribal Council of Arizona) – Khu Vực Tám

2214 N. Central Ave.

Phoenix, AZ 85004

602-258-4822

http://itcaonline.com/?page_id=793

Trung Tâm Thông Tin về Thuốc và Arizona (Arizona and Drug Information Center)

Hỗ trợ miễn phí và bảo mật, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

1-800-222-1222

<http://www.azpoison.com/>

Các Nguồn Lực dành cho Trẻ Em và Gia Đình Arizona (Arizona Child and Family Resources)

1-800-308-9000

www.AZCCRR.com

Các chương trình bao gồm:

- Nguồn Lực Chăm Sóc & Giới Thiệu Chăm Sóc Trẻ Em, nơi phụ huynh có thể gọi điện để nhận danh sách các trung tâm chăm sóc trẻ em.
- Trung Tâm dành cho Cha Mẹ Vị Thành Niên nơi các bà mẹ tuổi teen có thể lấy bằng tốt nghiệp trung học hoặc GED trong khi được chăm sóc trẻ tại chỗ miễn phí.
- Hỗ trợ tại nhà cho các gia đình có em bé dưới 3 tháng tuổi.

288 N. Ironwood Dr., Ste. 104

Apache Junction, AZ 85120

480-983-7028

1355 Ramar Rd., Ste. 8

Bullhead City, AZ 86442

1115 E. Florence Blvd., Ste. M

Casa Grande, AZ 85122

520-518-5292

1151 16th Street
Douglas, AZ 85607
520-368-6122

2708 N. 4th St., Ste. C1
Flagstaff, AZ 86004
928-714-1716

2202 Hualapai Rd., Ste. 101
Kingman, AZ 86401
928-753-4410

116 S. Lake Havasu Ave., Ste. 104
Lake Havasu City, AZ 86403
928-753-4410, số máy lẻ 21

1827 N. Mastick Way
Nogales, AZ 85621
520-281-9303

1951 W. Camelback Rd., Ste. 370
Phoenix, AZ 85015
602-234-3941

1491 W. Thatcher Blvd., Ste. 106
Safford, AZ 85546
928-428-7231

3965 E. Foothills Dr., Ste. E1
Sierra Vista, AZ 85635
520-458-7348

2800 E. Broadway Blvd.
Tucson, AZ 85716
520-881-8940

3970 W. 24th St. Ste. 103
Yuma, AZ 85364
928-783-4003 hoặc 800-929-8194

Liên Minh Gia Đình Quân Nhân Arizona

2929 N. Central Ave., Ste. 1550
Phoenix, AZ 85012
602-753-8802
www.Arizonacoalition.org

Sở Dịch Vụ Y Tế Arizona

150 N. 18th Ave., Ste. 310

Phoenix, AZ 85007

602-542-1025 hoặc **1-800-252-5942**

www.azdhs.gov/index.php

Sở An Ninh Kinh Tế Arizona

Sở An Ninh Kinh Tế Arizona có thể giúp quý vị xác định nhu cầu của mình và kết nối với một cơ quan có thể giải đáp các thắc mắc của quý vị. Liên kết với một loạt các hoạt động, chẳng hạn như xem xét các phúc lợi của Medicare/Medicaid, đọc những tin tức mới trong chăm sóc sức khỏe, tìm kiếm cơ hội nghề nghiệp, dịch vụ thay thế người chăm sóc, các lựa chọn chỗ ở và nhiều hơn nữa.

<https://des.az.gov>

Bảo hiểm thất nghiệp: **1-877-600-2722**

Hỗ trợ dinh dưỡng, tiền mặt hoặc y tế: **1-855-432-7587**

www.healtharizonaplus.gov

Đường Dây Nóng 24 Giờ dành cho Bà Bầu và Nuôi Con Bằng Sữa Mẹ của Sở Y Tế Arizona (ADHS)

1-800-833-4642

<https://azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/index.php#mom-home>

Phúc Lợi Khuyết Tật Arizona 101 (Arizona Disability Benefits 101)

Phúc Lợi Khuyết Tật là công cụ lập kế hoạch phúc lợi trực tuyến cung cấp các công cụ và thông tin về khoản bảo trả y tế, phúc lợi và việc làm.

1-866-304-WORK (9675)

www.az.db101.org

ARIZONA@WORK

ARIZONA@WORK cung cấp các giải pháp lực lượng lao động toàn diện trên toàn tiểu bang và tại địa phương cho người tìm việc và chủ sử dụng lao động.

<https://arizonaatwork.com>

Đường Dây Hỗ Trợ & Giới Thiệu Opioid (OAR) của Arizona

Đường dây nóng miễn phí và bảo mật cung cấp dịch vụ tư vấn điều trị rối loạn do sử dụng opioid, các nguồn lực và dịch vụ giới thiệu 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Đường dây nóng này có nhân viên là các chuyên gia y tế địa phương tại Trung Tâm Thông Tin Thuốc & Chất Độc Arizona và Banner, những người cung cấp cho bệnh nhân, hội viên gia đình hoặc nhà cung cấp thông tin có giá trị về opioid.

1-888-688-4222

<https://www.azdhs.gov/oarline>

Arizona Self-Help

Truy cập trực tuyến vào 40 chương trình dịch vụ y tế và con người khác nhau.

www.arizonaselfhelp.org

Liên Minh Phòng Chống Tự Tử Arizona

Liên minh cung cấp các nguồn lực và thông tin bổ sung để giúp giảm tỷ lệ tự tử ở Arizona. Hầu hết các vụ tự tử đều có thể phòng ngừa được. Những nguồn lực này có thể giúp giáo dục quý vị về nhận thức, can thiệp và hành động. Nếu quý vị cần trợ giúp ngay lập tức ở Arizona, vui lòng gọi EMPACT theo số **480-784-1500** hoặc **866-205-5229**. Thanh thiếu niên có thể gọi tới Đường Dây Hỗ Trợ Thanh Thiếu Niên theo số **602-248-TEEN (8336)** hoặc **800-248-TEEN**
602-248-8337
www.azspc.org

Kết Nối Lực Lượng Lao Động Arizona

Các công cụ việc làm được thiết kế dành cho người tìm việc, sinh viên, người quản lý hồ sơ, chủ sử dụng lao động, nhà cung cấp đào tạo, chuyên gia lực lượng lao động và những người khác đang tìm kiếm phúc lợi và dịch vụ.
602-542-2460
<https://www.azjobconnection.gov>

Hiệp Hội Thanh Niên Arizona

Hiệp Hội Thanh Niên Arizona xây dựng nền tảng vững chắc cho thanh niên và gia đình bằng cách hợp tác với các cộng đồng Arizona. Họ cung cấp các dịch vụ cho thanh thiếu niên, các chương trình phòng ngừa và giáo dục sức khỏe liên quan đến lạm dụng chất gây nghiện, vô gia cư, buôn người, chăm sóc sức khỏe tâm thần, mang thai ở tuổi vị thành niên và các yếu tố tác động khó khăn đến gia đình.
<https://azyp.org/program/starting-out-right/>
1-877-882-2881

AZ Links

AZ Link là trang web của Hiệp Hội Nguồn Lực Hỗ Trợ Người Già và Người Khuyết Tật (lg) của Arizona. AZ Links giúp đỡ người già, người khuyết tật, người chăm sóc và các thành viên trong gia đình họ tìm được nơi cung cấp các nguồn lực và dịch vụ.
www.AzLinks.gov

Nguồn Lực dành cho Trẻ Em và Gia Đình

Đây là một chương trình cung cấp giáo dục và nguồn lực cho phụ huynh, người chăm sóc và trẻ em.
520-230-7032
www.childfamilyresources.org

Nguồn Lực và Giới Thiệu Dịch Vụ Chăm Sóc Trẻ Em

Chương trình toàn tiểu bang giúp các gia đình tìm nơi giữ trẻ.
1-800-308-9000
<https://www.azccrr.com>

Trung Tâm Phục Hồi CHR

Trung Tâm Phục Hồi CHR là một cơ quan dịch vụ cộng đồng phi lợi nhuận phục vụ người lớn gặp khó khăn về sức khỏe hành vi. Họ cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Phục Hồi thông qua các lớp học, nhóm, sự kiện và hỗ trợ trực tiếp bởi các Chuyên Gia Hỗ Trợ Ngang Hàng được tiểu bang chứng nhận. Trọng tâm chính của họ là trao quyền, giáo dục và việc làm.
602-246-7607
<https://azchr.org/>

Điểm Tiếp Cận Phối Hợp Tiếp Nhận

Phối Hợp Tiếp Nhận là một quá trình được Bộ Nhà Ở và Phát Triển Đô Thị (HUD) Hoa Kỳ ủy quyền. Họ kết nối các cá nhân và gia đình gặp tình trạng vô gia cư với các nguồn lực dịch vụ và nhà ở cộng đồng. Tại các địa điểm được liệt kê dưới đây, các cá nhân hoặc gia đình có thể được phân loại, đánh giá và đưa vào danh sách để có thể giới thiệu đến một trong những nguồn hỗ trợ nhà ở cộng đồng này. Việc sắp xếp dựa trên mức độ ưu tiên và tình trạng còn chỗ. Lưu ý, các quy trình và nguồn lực có thể khác nhau tùy theo khu vực tiếp cận.

QUẬN APACHE

Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng Old Concho (OCCAC)

928-337-5047

35432 Hwy 180A, Concho, AZ 85924

QUẬN COCHISE

Good Neighbor Alliance (GNA)

520-439-0776

420 N. 7th St., Sierra Vista, AZ 85635

Liên Minh Bisbee vì Người Vô Gia Cư (Cơ Sở Tintown)

520-432-7839

509 Romero St., Bisbee, AZ 85603

QUẬN COCONINO

Tổ Chức Dịch Vụ Cộng Đồng Từ Thiện Công Giáo (Catholic Charities Community Services, CCCS)

928-774-9125

2101 N. Fourth St., Flagstaff, AZ 86004

Dịch Vụ Nơi Trú Ẩn Flagstaff (FSS)

928-225-2533 x307

4185 E. Huntington Dr., Flagstaff, AZ 86004

QUẬN GILA

Chương Trình Hành Động Cộng Đồng Quận Gila

928-425-7631

5515 S. Apache Avenue, Suite 200, Globe, AZ 85501

514 S. Beeline Hwy., Payson, AZ 85541

GRAHAM/ GREENLEE

Vui lòng liên hệ 211 Arizona để được Phối Hợp Tiếp Nhận

2-1-1

<https://211arizona.org/>

QUẬN LA PAZ

Trung Tâm Y Tế Biên Giới Khu Vực (RCFBH)

928-669-4436

(928) 256-4110

601 W. Riverside Dr., Parker, AZ 85344

QUẬN MARICOPA

Trung Tâm Chào Mừng Brian Garcia trong Cơ Sở Dịch Vụ Nhân Sinh (Người Độc Thân)

602-229-5155

206 S. 12th Ave., Phoenix, AZ 85007

Nguồn Lực Thanh Niên (18-24 tuổi)

480-868-7527

Trung Tâm Nhà Ở Gia Đình (Chỉ dành cho Gia đình)

602-595-8700

3307 E. Van Buren St., #108 Phoenix, AZ 85008

Cựu Chiến Binh Trung Tâm Nguồn Lực và Giới Thiệu Cộng Đồng VA (CRRC)

602-248-6040

1500 East Thomas Rd., Ste. 106 Phoenix, AZ 85014

QUẬN MOHAVE

Cơ Quan Quản Lý Nhà Ở Quận Mohave

928-753-0723

700 W. Beale St., Kingman, AZ 86401

QUẬN NAVAJO

Re: Center

928-457-1707

814 E. White Mountain Blvd.

Pinetop-Lakeside, AZ 85901

QUẬN PIMA

Thành Phố Tucson

520-837-5329

Sonora House

520-624-5518

1367 W Miracle Mile, Tucson, AZ 85705

Cứu Thế Quân

520-622-5411

1002 N. Main Avenue, Tucson, AZ 85705

Quỹ Primavera - Trung Tâm Can Thiệp và Phòng Bệnh cho Người Vô Gia Cư (HIP)

520-308-3079

702 S. 6th Ave. Tucson, AZ 85701

Dịch Vụ Gia Đình Của Chúng Tôi

520-323-1708

2590 N Alvernon Way

Tucson, AZ 85712

La Frontera RAPP

520-882-8422

4554 S Palo Verde Rd.

Tucson, AZ 85714

OPCS

520-546-0122

4501 E. 5th Street

Tucson, AZ 85711

QUẬN PINAL

Cơ Quan Nhân Sự Hành Động Cộng Đồng (CAHRA)

520-466-1112

109, N Sunshine Blvd., Eloy, AZ 85131

Đối Tác Y Tế Cộng Đồng Quốc Gia (NCHP)

520-876-0699

CG Helps

520-483-0010

350 E. 6th St., Casa Grande, AZ 85122

Quận Santa Cruz

Vui lòng liên hệ 211 Arizona để được Phối Hợp Tiếp Nhận

Quay số 2-1-1

<https://211arizona.org/>

QUẬN YAVAPAI

Liên Minh Từ Bi và Công Lý (CCJ)

928-445-8382

531 Madison Ave., Prescott, AZ 86301

Nations Finest

928-237-1095

600 E. Gurley St., Ste F., Prescott, AZ 86301

Liên Minh Người Vô Gia Cư ở Thung Lũng Verde

928-641-4298

54 Main St., Cottonwood, AZ 86326

Tổ Chức Dịch Vụ Cộng Đồng Từ Thiện Công Giáo (Catholic Charities Community Services, CCCS)

928-848-6011

434 W. Gurley St., Prescott, AZ 86301

Dịch Vụ Nơi Trú Ẩn Khu Vực Prescott (PASS)

928-778-5933

336 N. Rush St., Prescott, AZ 86301

QUẬN YUMA

ACHIEVE

928-341-4147

3250A East 40th Street; Yuma, AZ 85365

Hội Đồng Chính Quyền Tây Arizona (Western Arizona Council of Governments, WACOG)

928-217-7116

1235 S. Redondo Center Drive, Yuma, AZ 85365

Đối Tác Y Tế Cộng Đồng Quốc Gia (NCHP)

928-726-6022

255 W 24th St., Ste 4, Yuma, AZ 85364

Phòng Dịch Vụ Cấp Phép

Phòng Dịch Vụ Cấp Phép cấp phép và giám sát các cơ sở chăm sóc sức khỏe hành vi trên toàn tiểu bang. Họ điều tra những khiếu nại về các cơ sở chăm sóc sức khỏe hành vi và tiến hành thanh tra các cơ sở đó.

150 N. 18th Ave.

Phoenix, AZ 85007

602-364-2536

www.azdhs.gov/als/index.htm

Văn Phòng Tucson

400 W. Congress, Suite 100

Tucson, AZ 85701

520-628-6965

www.azdhs.gov/als/index.htm

Đổ Bỏ Thuốc

Tìm vị trí thùng đổ bỏ để vứt bỏ thuốc theo toa không sử dụng hoặc không mong muốn. Ứng dụng này hiển thị tất cả các điểm đổ bỏ thuốc ở Arizona. Ứng dụng này cho phép người dùng nhập địa chỉ của họ để nhận chỉ đường đến địa điểm gần họ nhất.

Thông Tin Chung và Công Khai: **602-542-1025**

<https://azdhs.gov/gis/dump-the-drugs-az>

Nơi trú ẩn khẩn cấp

Liên hệ 211 Arizona để biết Nguồn Lực về Nơi Trú Ẩn
Quay số **2-1-1**
<https://211arizona.org/>

Nguồn lực hỗ trợ thực phẩm và quần áo

Andre House

Hộp thực phẩm khẩn cấp và các vật dụng hỗ trợ khác.
213 S. 11th Ave.
Phoenix, AZ 85007
Điện thoại: **602-252-9023**

Trung Tâm Người Cao Niên Chicanos Por La Causa

Bữa ăn nóng hồi cho người lớn tuổi, giao tận nhà.
1617 N. 45th Ave.
Phoenix, AZ 85035
602-272-0054

Ngân Hàng Thực Phẩm Cultural Cup

Hộp thực phẩm khẩn cấp miễn phí, túi đựng bữa trưa và nhiều vật dụng khác.
342 E. Osborn Rd.
Phoenix, AZ 85012
602-266-8370
www.culturalcup.com

Trung Tâm Cộng Đồng Giáo Hội First Pentecostal

Thực phẩm đóng hộp, bữa ăn và nhiều hơn nữa
2709 E. Marguerite Ave.
Phoenix, AZ 85040
602-276-2126

Mục vụ Highways and Hedges

Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9:30 sáng đến 5:00 chiều
2515 E. Thomas Rd.
Phoenix, AZ 85016
602-212-0850

Ngân Hàng Thực Phẩm và Quần Áo ICM

Thứ Hai đến Thứ Bảy, 9:00 sáng đến 11:00 trưa
501 S. 9th Ave.
Phoenix, AZ 85007
602-254-7450

St. Mary's Food Bank

Thu thập và phân phối thực phẩm trên toàn tiểu bang, cung cấp hộp thực phẩm khẩn cấp, tủ đựng thức ăn di động, chương trình dinh dưỡng trẻ em và bếp ăn cộng đồng.

2831 N. 31st Ave.
Phoenix, AZ 85009
602-242-3663

United Food Bank

245 S. Nina Dr.
Mesa, AZ 85210
480-926-4897

Trung Tâm Nguồn Lực Hỗ Trợ và Ngân Hàng Thực Phẩm Foothills

6038 E. Hidden Valley Dr.
Cave Creek, AZ 85331
Gọi điện để biết tình trạng đủ điều kiện: **480-488-1145**

Phòng ăn St. Vincent De Paul

602-266-4673

Phòng ăn Gia Đình Phoenix

420 W. Watkins Road
Phoenix, AZ 85003

Sunnyslope

9227 N. 10th Ave.
Phoenix, AZ 85021

Mesa

67 W. Broadway Road
Mesa, AZ 85210

Dịch Vụ Nhân Sinh

Cơ Sở Dịch Vụ Nhân Sinh
1075 W. Jackson St.
Phoenix, AZ 85007

El Mirage

14016 N. Verbena St.
El Mirage, AZ 85335

Thông tin dành cho người chăm sóc

Đường Dây Trợ Giúp Người Cao Tuổi 24 Giờ
602-264-HELP (4357)

La Frontera – EMPACT

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cho trẻ em, người lớn và gia đình. Có sẵn các dịch vụ ngoại trú và nội trú. Điều này bao gồm tư vấn, dịch vụ tâm thần, điều trị sử dụng dược chất, chữa lành chấn thương, can thiệp khủng hoảng, các dịch vụ hỗ trợ và dịch vụ dành cho người lớn được chỉ định SMI.

www.lafronteraempact.org

Glendale

4425 W. Olive Rd., Ste., 194

Glendale, AZ 85302

480-784-1514

Maricopa

21476 N. John Wayne Parkway, Ste. C101

Maricopa, AZ 85139

480-784-1514 hoặc **520-316-6068**

Tempe

618 S. Madison Dr.

Tempe, AZ 85281

480-784-1514

Nếu quý vị muốn biết thêm về các nguồn lực này, bao gồm tất cả các lựa chọn sắp xếp nơi ở trong Khu Vực Dịch Vụ Địa Lý (GSA) có sẵn trong cộng đồng của quý vị, hãy liên hệ với Mercy Care theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

Chương Trình Sức Khỏe Bà Mẹ và Trẻ Em và EPSDT - Nguồn thông tin thăm nhà

Chương Trình Phoenix Không Ngộ Độc Chì của Quận Maricopa

Chương trình này cung cấp dịch vụ thăm nhà cũng như tiếp cận cộng đồng và giáo dục cho những người sống ở thành phố Phoenix. Việc tham gia chương trình không mất phí nhưng quý vị phải đáp ứng các yêu cầu. Xem trang web của họ để biết chi tiết về những yêu cầu đó. Những người đến thăm nhà sẽ tiến hành xét nghiệm chì trong máu cho trẻ em dưới 6 tuổi, họ sẽ kiểm tra chì trong nhà của quý vị, hướng dẫn quý vị về ngộ độc chì và giới thiệu quý vị đến các nguồn lực cộng đồng nếu cần.

602-525-3162

<https://www.maricopa.gov/1853/Lead-Poisoning-Prevention>

Parents Partners Plus

Parent Partners Plus là mạng lưới các chương trình hỗ trợ thăm nhà. Họ cung cấp hỗ trợ cá nhân về kinh nghiệm nuôi dạy con cái hàng ngày và hạnh phúc gia đình. Nếu quý vị có thắc mắc, mối quan ngại hoặc nhu cầu liên quan đến việc cho con bú sữa mẹ, chống trầm cảm sau sinh, nuôi dạy con cái hoặc chuyển sang cuộc sống làm cha mẹ, đại diện của họ có thể kết nối quý vị với các nguồn lực quan trọng.

602-633-0732

<https://parentpartnersplus.com/>

Southwest Human Development – Healthy Families

Healthy Families là một chương trình miễn phí dành cho các gia đình từ khi mang thai cho đến 5 năm đầu đời. Mục tiêu của họ là giúp quý vị trở thành bậc cha mẹ tốt nhất có thể. Một người đến thăm gia đình để hỗ trợ và thông tin để trở thành người cha mẹ tốt nhất cho con họ!

877-705-KIDS

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/healthy-families/>

Strong Families AZ

Strong Families AZ là mạng lưới các chương trình thăm nhà miễn phí nhằm giúp các gia đình nuôi dạy những đứa trẻ khỏe mạnh sẵn sàng thành công ở trường học và cuộc sống. Các chương trình tập trung vào phụ nữ mang thai và gia đình có con từ sơ sinh đến 5 tuổi. Dưới đây là một số chương trình thăm nhà của họ dành cho quý vị.

<https://strongfamiliesaz.com/>

Arizona Health Start

Dành cho phụ nữ đang mang thai hoặc có con dưới 2 tuổi. Nếu quý vị đang mang thai hoặc quý vị làm mẹ đang gặp khó khăn, điều quan trọng là quý vị phải biết rằng có người có thể giúp quý vị. Arizona Health Start sẵn sàng giúp đỡ. Những người đến thăm nhà của chúng tôi có thể kết nối quý vị với nhiều tổ chức cộng đồng khác nhau cung cấp các nguồn lực chăm sóc sức khỏe, giáo dục, nuôi dạy con cái và hỗ trợ đăng ký tham gia các chương trình khác. Họ sẽ làm quen với quý vị và gia đình quý vị để có thể giúp quý vị có được những nguồn lực quý vị cần. Họ hiểu văn hóa của quý vị vì họ sống trong cộng đồng của quý vị. Họ cũng hiểu những gì quý vị đang trải qua vì họ đã giúp đỡ những gia đình giống như gia đình quý vị.

<https://strongfamiliesaz.com/program/arizona-health-start>

Family Spirit

Dành cho gia đình người Mỹ bản địa có con dưới 3 tuổi. Chương Trình Family Spirit là chương trình can thiệp thăm nhà phù hợp với nền văn hóa địa phương được cung cấp bởi các phụ tá chuyên gia người Mỹ Bản Địa, là chiến lược cốt lõi để hỗ trợ cha mẹ trẻ là người Mỹ Bản Địa từ khi mang thai đến sau khi mang thai 3 năm. Cha mẹ có được kiến thức và kỹ năng để đạt được sự phát triển tối ưu cho trẻ ở độ tuổi mẫu giáo trên các lĩnh vực thể chất, nhận thức, cảm xúc xã hội, học ngôn ngữ và tự lực.

<https://strongfamiliesaz.com/program/family-spirit-home-visiting-program>

Healthy Families Arizona

Healthy Families Arizona là một chương trình miễn phí giúp phụ nữ mang thai cũng như các bố mẹ trở thành những bậc cha mẹ tốt nhất có thể. Chương trình tiếp tục cho đến khi trẻ tròn 2 tuổi. Nhân Viên Phụ Trách Thăm Nhà sẽ tìm hiểu về quý vị và kết nối quý vị với các dịch vụ dựa trên tình huống cụ thể của quý vị. Tất cả những người sắp sinh em bé đều có thể cảm thấy quá sức. Điều quan trọng cần biết là quý vị có thể yêu cầu giúp đỡ. Để bắt đầu sử dụng dịch vụ, vui lòng liên hệ trực tiếp với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào phục vụ tại khu vực quý vị cư trú.

<https://strongfamiliesaz.com/program/healthy-families-arizona>

Chương Trình Chăm Sóc Chuyên Sâu Chu Sinh/Trẻ Sơ Sinh Có Nguy Cơ Cao

Dành cho những gia đình có trẻ sơ sinh được chăm sóc chuyên sâu. Chương Trình Chăm Sóc Chuyên Sâu Chu Sinh/Trẻ Sơ Sinh Có Nguy Cơ Cao (HRPP/NICP) là hệ thống cung cấp dịch vụ toàn diện, toàn tiểu bang chuyên phục vụ để giảm tỷ lệ tử vong ở người mẹ và trẻ sơ sinh. Chương trình cung cấp mạng lưới an toàn cho các gia đình ở Arizona để đảm bảo mức độ chăm sóc khi sinh phù hợp nhất cũng như xác định sớm và hỗ trợ các nhu cầu phát triển của trẻ.

<https://strongfamiliesaz.com/program/high-risk-perinatal-programnewborn-intensive-care-program>

Hợp Tác Y Tá - Gia Đình (Nurse-Family Partnership)

Dành cho những bà mẹ lần đầu mang thai dưới 28 tuần. Trẻ em ra đời không kèm theo hướng dẫn dạy dỗ. Việc những người mới làm mẹ phải đối mặt với thử thách và nghi ngờ là điều bình thường. Trong những thời điểm như vậy, luôn có người sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Hợp Tác Y Tá- Gia Đình (Nurse-Family Partnership) là chương trình chăm sóc sức khỏe trong cộng đồng sẽ kết nối quý vị với y tá chuyên đến thăm nhà. Thông qua các chuyến thăm, quý vị sẽ biết cách chăm sóc tốt nhất cho con của quý vị.

<https://strongfamiliesaz.com/program/nurse-family-partnership>

Hợp Tác Y Tá - Gia Đình/Phía Bắc và Phía Tây Phoenix/Quận Maricopa

2850 N. 24th St.
Phoenix, AZ 85008

602-224-1740

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/nurse-family-partnership/>

Hợp Tác Y Tá - Gia Đình/Phía Đông và Phía Nam Phoenix/Quận Maricopa

4041 N. Central Ave., Suite 700
Phoenix, AZ 85012

602-224-1740

<https://www.maricopa.gov/1867/Nurse-Family-Partnership>

Hợp Tác Y Tá - Gia Đình/Casa de los Niños/Quận Pima

1101 N. 5th Ave
Tucson, AZ 85705

520-881-0001, số máy lẻ 15112

<https://casadelosninos.org/>

Hợp Tác Y Tá - Gia Đình/Quỹ Easter Seals Blake

Quận Graham, Gila, Pima và Yuma
7750 E. Broadway Blvd., Suite A200
Tucson, AZ 85710

520-247-3275

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

Hợp Tác Y Tá - Gia Đình/Quận Pima

3950 S. Country Club Rd., Suite 100
Tucson, AZ 85714

520-724-7806

Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Quận Yavapai (Yavapai County Community Health Services)

1090 Commerce Dr.
Prescott, AZ 86305

928-442-5478

Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Quận Yavapai (Yavapai County Community Health Services)

Verde Valley, AZ 86326
928-634-6851

Chương Trình Cha Mẹ Là Giáo Viên (Parents as Teachers)

Dành cho gia đình có trẻ sắp chào đời hoặc dưới 5 tuổi. Con quý vị có rất nhiều tiềm năng. Làm cha/mẹ, quý vị có cơ hội để trở thành giáo viên đầu tiên của trẻ. Hầu hết sự phát triển của não xảy ra trong vài năm đầu đời và quý vị có thể tạo ra sự khác biệt. Chương trình Cha Mẹ Là Giáo Viên sẽ hướng dẫn quý vị. Những Người Đến Thăm Nhà sẽ cung cấp cho quý vị những nguồn lực phù hợp với giai đoạn phát triển của con quý vị. Thông qua chương trình Cha Mẹ Là Giáo Viên, quý vị có thể xây dựng mối quan hệ tốt đẹp hơn với con mình và giúp chuẩn bị cho trẻ hành trang sẵn sàng đạt được thành công trong học tập.

<https://strongfamiliesaz.com/program/parents-as-teachers>

SafeCare

Dành cho gia đình có trẻ dưới 5 tuổi. Hãy để những nhân viên phụ trách đến thăm nhà được đào tạo chuyên nghiệp của chúng tôi hỗ trợ quý vị và gia đình quý vị trên hành trình đi đến thành công của quý vị. Khi sử dụng mô hình SafeCare được công nhận trên toàn quốc, quý vị sẽ được đội ngũ đến thăm nhà hàng tuần, chia thành các lĩnh vực trọng tâm chính: tương tác giữa cha mẹ và con cái, sức khỏe và an toàn tại nhà. Quý vị sẽ xây dựng và củng cố các kỹ năng của mình thông qua nhiều phiên tương tác khác nhau.

<https://strongfamiliesaz.com/program/safecare>

Chương Trình Sức Khỏe Bà Mẹ và Trẻ Em và EPSDT – các nguồn tài nguyên bổ sung

Đường Dây Trợ Giúp Mang Thai và Nuôi Con Bằng Sữa Mẹ ADHS

Được cung cấp bởi Bộ Dịch Vụ Y Tế Arizona (ADHS) và cung cấp thông tin về các xét nghiệm mang thai và các nhà cung cấp chi phí thấp. Các cuộc gọi sẽ được trả lời bởi Chuyên Gia Tư Vấn Cho Con Bú được Hội Đồng Quốc Tế Chứng Nhận (IBCLC) để tìm hiểu về lợi ích của việc cho con bú, chế độ ăn uống của mẹ, nguồn sữa hoặc các mọ và thủ thuật để nuôi con bằng sữa mẹ thành công cho mẹ và con.

Có sẵn 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần

1-800-833-4642

<https://www.azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/>

Affirm (trước đây là Arizona Family Health Partnership)

Chương trình do liên bang tài trợ này cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, sức khỏe phụ nữ và giáo dục cho người dân Arizona, bất kể khả năng chi trả của họ. Hãy gọi điện hoặc truy cập trực tuyến để tìm một trung tâm y tế đủ tiêu chuẩn gần quý vị.

602-258-5777

<https://www.affirmaz.org/>

Đường Dây Tâm Sự Đồng Cảm Sau Sinh Arizona

Ưu đãi hỗ trợ dành cho các gia đình đang đối mặt với chứng trầm cảm sau sinh, lo âu sau sinh và các rối loạn tâm trạng khác liên quan đến thai kỳ và sau sinh. Đây là đường dây tâm sự tự nguyện, hỗ trợ những người đồng cảnh ngộ. Đường dây này rất hữu ích cho các gia đình đang giải quyết vấn đề sau sinh.

Gọi hoặc nhắn tin 1-800-944-4773

www.psiarizona.org

Chương Trình Can Thiệp Sớm Arizona (AzEIP)

Chương Trình Can Thiệp Sớm Arizona (AzEIP) giúp các gia đình có trẻ khuyết tật hoặc chậm phát triển từ sơ sinh đến ba tuổi. Họ hỗ trợ và có thể phù hợp với khả năng học tập tự nhiên của con quý vị. Quý vị có thể sử dụng trang web AzEIP để nhận thêm thông tin, tìm hiểu thêm về các tài nguyên AzEIP và gửi lời giới thiệu bằng Cổng Thông Tin Trực Tuyến AzEIP của họ. Quý vị cũng có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711) và yêu cầu điều phối viên AzEIP của Mercy Care.

Thông tin AzEIP: **1-888-592-0140**

Kiểm tra trạng thái giới thiệu AzEIP: **602-532-9960**

<https://des.az.gov/azeip>

Arizona Head Start

Arizona Head Start là một chương trình tuyệt vời giúp trẻ sơ sinh, trẻ mới biết đi và trẻ ở độ tuổi mẫu giáo sẵn sàng đến trường. Chương trình cung cấp sự chuẩn bị về giáo dục, các bữa ăn nhẹ và bữa ăn lành mạnh, các dịch vụ để nâng cao hạnh phúc gia đình và hơn thế nữa. Họ cung cấp hai chương trình Head Start tùy theo độ tuổi của con quý vị. Early Head Start là chương trình dành cho trẻ em dưới 3 tuổi. Head Start là chương trình dành cho trẻ em từ 3 đến 5 tuổi. Arizona Head Start cung cấp miễn phí các dịch vụ này và hơn thế nữa. Để tìm chương trình Head Start hoặc Early Head Start trong khu vực của quý vị, quý vị có thể truy cập trang web của họ và sử dụng Tìm Chương Trình Head Start. Quý vị cũng có thể sử dụng các thông tin liên hệ được liệt kê dưới đây.

<http://www.azheadstart.org/headstart.php>

Quận Apache, Coconino, Navajo và Yavapai

Hội Đồng Chính Phủ Bắc Arizona (NACOG)

928-774-9504

nacog.org

Quận Cochise, Graham, Greenlee, Pima và Santa Cruz

Child Parent Centers, Inc. (CPC)

520-882-0100

childparentcenters.org

Quận Gila hoặc Pinal

Pinal-Gila Community Child Services, Inc. (PGCCS)

1-888-723-7321

pgccs.org

Quận La Paz, Mohave và Yuma

Hội Đồng Chính Quyền Tây Arizona (Western Arizona Council of Governments, WACOG)

928-782-1886

wacog.com

Quận Maricopa

Dịch Vụ Cộng Đồng Từ Thiện Công Giáo – 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

Dịch Vụ Nhân Sinh Thành Phố Phoenix – Head Start
602-262-4040
phoenix.gov/humanservices/programs/head-start

Dịch Vụ Nhân Sinh Quận Maricopa - Head Start
602-372-3700
maricopa.gov/5778/Apply-to-Head-Start-Programs

Phát Triển Con Người Tây Nam – Head Start
602-266-5976
swhd.org/programs/head-start/

Chiến Lược Đô Thị – Học Viện Gia Đình & Trẻ Em
602-718-1720
www.urbanstrategies.us

Học Khu Alhambra – Head Start
602-246-5155
alhambraesd.org

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

Học Khu Deer Valley – Head Start
602-467-6013
dvusd.org/headstart

Học Khu Fowler – Head Start
623-474-7260
fesd.org/Preschool

Học Khu Tiểu Học Washington – Head Start Plus
602-347-4806
wedschools.org/Domain/32

Đường Dây Trợ Giúp Trẻ Sơ Sinh đến 5 Tuổi

Dịch vụ miễn phí dành cho tất cả các gia đình ở Arizona có con nhỏ và những người sắp làm cha mẹ có thắc mắc hoặc lo lắng về trẻ sơ sinh, trẻ mới biết đi và trẻ mẫu giáo của họ. Họ làm việc với quý vị để hiểu mối quan tâm cụ thể của quý vị và phù hợp với các giá trị, truyền thống và phong cách nuôi dạy con cái của mỗi gia đình. Gọi để nói chuyện với chuyên gia mầm non, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Quý vị cũng có thể để lại thư thoại hoặc gửi câu hỏi trực tuyến bất cứ lúc nào. Quý vị cũng có thể tải ứng dụng Đường Dây Trợ Giúp Trẻ Sơ Sinh đến Năm Tuổi về điện thoại để truy cập thông tin nhanh chóng và dễ dàng.

1-877-705-KIDS

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/birth-to-five-helpline>

Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Cho Trẻ Em (CRS)

Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Cho Trẻ Em (CRS) là được cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi và có tình trạng y tế đủ điều kiện. Hội viên phải hoàn thành đơn đăng ký CRS để xem họ có đủ tiêu chuẩn hay không. Nếu được phê duyệt, Mercy Care sẽ giúp điều phối và giám sát chăm sóc chặt chẽ hơn cho cả dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi để đảm bảo đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Nếu quý vị có thắc mắc về các phúc lợi hoặc dịch vụ CRS của mình, quý vị có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care: **602-263-3000** hoặc **1-800-624-3879** (TTY 711). Hội viên có chỉ định SMI có thể gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên theo số **602-586-1841** hoặc **1-800-564-5465** (TTY 711).

<https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Initiatives/CareCoordination/CRS.html>

<https://www.mercycareaz.org/members/complecare-formembers/crs>

Chương Trình Ưu Tiên Số Một (First Things First)

Hợp tác với các gia đình và cộng đồng để giúp trẻ nhỏ trong tiểu bang của chúng ta sẵn sàng thành công ở cấp mẫu giáo và hơn thế nữa. Không có cách nào đúng đắn để nuôi dạy một đứa trẻ và đôi khi việc nuôi dạy một đứa trẻ, trẻ mới biết đi hoặc trẻ mẫu giáo có thể là một thử thách. Quý vị không cần phải hoàn hảo. Để giúp quý vị làm tốt nhất có thể, họ cung cấp các nguồn lực dành cho phụ huynh để hỗ trợ sự phát triển và học tập lành mạnh của con quý vị.

602-771-5100 hoặc **1-877-803-7234**

<https://www.firstthingsfirst.org/resources/>

Chương Trình Fussy Baby

Chương trình Fussy Baby là một phần của Đường Dây Trợ Giúp Trẻ Sơ Sinh đến Năm Tuổi và hỗ trợ các bậc cha mẹ quan tâm đến tính khí hoặc hành vi của con mình trong năm đầu đời. Các bác sĩ lâm sàng của họ sẽ làm việc với quý vị để tìm ra nhiều cách xoa dịu, chăm sóc và tận hưởng em bé của quý vị. Họ cũng sẽ đưa ra những cách để giảm căng thẳng đồng thời hỗ trợ quý vị trong vai trò quan trọng làm cha mẹ. (Các) chuyến thăm khác đến nhà của quý vị chỉ được cung cấp nếu cần, chỉ ở Quận Maricopa.

1-877-705-KIDS

<https://www.swhd.org/programs/health-and-development/fussy-baby>

Hushabye Nursery

Hushabye Nursery cung cấp không gian an toàn và hòa nhập, nơi các bà mẹ, các thành viên trong gia đình và trẻ sơ sinh- từ khi thụ thai cho đến khi còn nhỏ- có thể nhận được sự chăm sóc tích hợp và hỗ trợ trị liệu nhằm mang lại cho mỗi đứa trẻ những kết quả tốt nhất có thể trong cuộc sống. Họ cung cấp một môi trường trị liệu và chăm sóc y tế ngắn hạn hấp dẫn cho trẻ sơ sinh mắc Hội Chứng Cai Nghiện Sơ Sinh (NAS) và gia đình của trẻ. Họ cung cấp hỗ trợ, giáo dục không phán xét, cũng như cung cấp các nhóm hỗ trợ trước khi sinh và sau sinh, dịch vụ chăm sóc bệnh nhân nội trú và các liệu pháp ngoại trú.

Gọi điện hoặc gửi tin nhắn đến 480-628-7500

<https://www.hushabyenursery.org>

Jacob's Hope

Jacob's Hope là nhà trẻ chăm sóc đặc biệt cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế 24 giờ cho trẻ sơ sinh tiếp xúc với ma túy hoặc rượu bia và đang gặp phải các triệu chứng cai nghiện khi mới sinh. Họ cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế ngay lập tức, ngăn chặn giữa bệnh viện NICU và nhà cho trẻ sơ sinh tiếp xúc với ma túy trước khi sinh.

480-398-7373

<https://jacobshopeaz.org/>

Vấn Phòng Sức Khỏe Trẻ Em

150 N. 18th Ave.

Phoenix AZ 85007

602-542-1025

Tổ Chức Hỗ Trợ Sau Sinh Quốc Tế (Postpartum Support International)

Tổ Chức Hỗ Trợ Sau Sinh Quốc Tế (PSI) là tổ chức phi lợi nhuận hàng đầu thế giới chuyên giúp đỡ những người bị rối loạn tâm trạng trong khoảng thời gian sinh. PSI thúc đẩy quá trình điều trị, phòng ngừa, giáo dục và nâng cao nhận thức về các rối loạn tâm trạng trong chu kỳ sinh (PMD) ảnh hưởng đến các bà mẹ, gia đình của họ và các hệ thống hỗ trợ. Hãy gọi đến đường dây trợ giúp miễn phí để biết thêm thông tin và các tình nguyện viên sẽ cung cấp cho quý vị thông tin, lời động viên và tên các nguồn lực gần quý vị.

Đường Dây Trợ Giúp PSI: Gọi điện hoặc nhắn tin 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần

Tiếng Anh **1-800-944-4773** hoặc tiếng Tây Ban Nha **971-203-7773**

Đường Dây Nóng Quốc Gia về Sức Khỏe Tâm Thần Bà Mẹ – gọi điện hoặc nhắn tin: **1-833-943-5746**

Đường dây trợ giúp khủng hoảng quốc gia **nhắn tin HOME tới 741741** ở bất cứ đâu tại Hoa Kỳ, bất cứ lúc nào.

<https://www.postpartum.net/get-help>

Power Me A2Z

Chương trình này cung cấp vitamin miễn phí cho phụ nữ trẻ. Những vitamin này giúp xương và răng chắc khỏe, tóc bóng mượt, móng tay chắc khỏe, hệ miễn dịch khỏe mạnh và ngăn ngừa bệnh thiếu máu. Uống vitamin hàng ngày cung cấp đủ từng chất dinh dưỡng nếu quý vị không thể hấp thụ từ thức ăn hàng ngày. Vitamin tốt cũng rất quan trọng đối với sức khỏe phụ nữ bằng cách giảm nguy cơ mắc bệnh tim, ung thư ruột kết, mất trí nhớ và ngăn ngừa một số dị tật bẩm sinh khi quý vị đã sẵn sàng có con. Vitamin được Bộ Dịch Vụ Y Tế Arizona (ADHS) cung cấp cho phụ nữ Arizona trên 18 tuổi.

<https://www.powermea2z.org/>

Raising Special Kids

Raising Special Kids là một chương trình giúp cải thiện cuộc sống của trẻ em mắc đủ mọi loại khuyết tật, từ sơ sinh đến 26 tuổi. Họ cung cấp sự hỗ trợ, đào tạo, thông tin và trợ giúp cá nhân để các gia đình có thể trở thành những người ủng hộ hiệu quả cho con cái họ.

Phoenix – **602-242-4366** hoặc **1-800-237-3007**

Southern Arizona – Tucson **520-441-4007**

Southern Arizona – Yuma **928-444-8803**

www.raisingpecialkids.org

Chương Trình Vắc-xin cho Trẻ Em (VFC)

Chương Trình Vắc-xin cho Trẻ Em (VFC) là một chương trình do liên bang tài trợ để cung cấp vắc-xin miễn phí cho quý vị. Họ cung cấp vắc-xin cho trẻ em từ 18 tuổi trở xuống. Nếu PCP của con quý vị chưa được đăng ký với chương trình này, quý vị sẽ phải đổi sang một PCP khác đã đăng ký. Để biết thêm thông tin về chương trình, quý vị có thể truy cập trang web của Bộ Dịch Vụ Y Tế Arizona (ADHS)- Vắc-xin cho Trẻ Em (VFC). ADHS cũng cung cấp khóa học giáo dục về tiêm chủng (vắc-xin) và các nguồn thông tin cho quý vị trên trang web của họ để có thể giúp quý vị nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào.

602-364-3642

<https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/index.php#program-overview>

WIC (Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ)

WIC là một chương trình dinh dưỡng của Arizona cung cấp thực phẩm bổ dưỡng, giáo dục và thông tin về việc nuôi con bằng sữa mẹ. Họ giúp đỡ phụ nữ mang thai, cho con bú và sau sinh, cũng như trẻ sơ sinh và trẻ em dưới 5 tuổi.

1-800-252-5942

www.azdhs.gov/prevention/azwic

Tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện hay không: **www.azdhs.gov/prevent/azwic/families/index.php#eligibility**

Tìm phòng khám gần quý vị: **<https://clinicsearch.azbnp.gov>**

WIC trực tuyến

Các gia đình hiện có tùy chọn tham gia một số buổi hẹn gặp mặt WIC một cách thoải mái tại nhà của họ. Trong buổi hẹn gặp mặt WIC@Home, quý vị sẽ tham gia cùng các phụ huynh hoặc người chăm sóc khác bằng cách sử dụng trang web trò chuyện qua video để chia sẻ những lời khuyên hữu ích về dinh dưỡng hoặc vấn đề nuôi con bằng sữa mẹ. Tất cả những gì quý vị cần là một chiếc điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính có webcam để có thể tham gia buổi hẹn.

602-506-9333

<https://www.maricopa.gov/1491/Women-Infants-Children-WIC>

Trẻ Em Mắc Bệnh Tâm Thần Gặp Nạn (MIKID)

MIKID cung cấp hỗ trợ và trợ giúp cho các gia đình ở Arizona có trẻ em, thanh thiếu niên và thanh niên có vấn đề về hành vi. MIKID cung cấp thông tin về các vấn đề của trẻ em, khả năng truy cập Internet cho phụ huynh, giới thiệu đến các nguồn lực, nhóm hỗ trợ, diễn giả giáo dục, hỗ trợ về kỳ nghỉ và sinh nhật cho trẻ em sống xa gia đình và cố vấn tình nguyện giữa cha mẹ với cha mẹ.

www.mikid.org

810 Gemstone #3
Bullhead City, AZ 86442

928-704-9111

901 E. Cottonwood Lane
Casa Grande, AZ 85122

520-509-6669

2615 E. Beverly Ave.
Kingman, AZ 86409

928-753-4354

1777 N. Frank Reed Rd.
Nogales, AZ 85621
520-377-2122

925 E. Bilby Rd.
Mesa, AZ 85706
520-882-0142

2891 S. Pacific Ave.
Yuma, AZ 85365
928-344-1983

1939 Frontage Rd, Ste C
Sierra Vista, AZ 85635
602-253-1240

Dịch vụ chương trình di cư và theo mùa

Phát Triển Giáo Dục Sớm Chicanos Por La Causa
1402 S. Central Ave
Phoenix, AZ 85004
602-716-0156
www.cplc.org

Các dịch vụ của chương trình dành cho bộ lạc

Gila River Head Start
P.O. Box 97
Sacaton, AZ 85147
520-562-3423
www.gilariver.org

Salt River Pima Maricopa Indian Community Early
Trung Tâm Giáo Dục Mẫu Non
4826 N Center St.
Scottsdale, AZ 85256
480-362-2200
<https://ecec.srpmic-ed.org/>

Phúc Lợi Của Gia Đình Tôi
Thông tin về hỗ trợ y tế, tiền mặt và dinh dưỡng
1-855-432-7587 hoặc **1-855-heapplus**
www.azdes.gov/myfamilybenefits

NAMI Arizona (Liên Minh Quốc Gia về Bệnh Tâm Thần)

NAMI Arizona có Đường Dây Trợ Giúp để cung cấp thông tin về bệnh tâm thần, giới thiệu đến các dịch vụ cộng đồng và điều trị cũng như thông tin về các nhóm tự trợ giúp gia đình và người tiêu dùng địa phương trên khắp Arizona. NAMI Arizona cung cấp sự hỗ trợ về tình cảm, giáo dục và bệnh vực cho những người bị ảnh hưởng bởi bệnh tâm thần ở mọi lứa tuổi.

480-994-4407

www.namiarizona.org

Mạng Lưới Hopeline Quốc Gia

Đường dây nóng 24 giờ miễn phí cho bất kỳ ai đang gặp khủng hoảng

1-800-442-4673

Đường Dây Nóng Phòng Chống Tự Tử Quốc Gia

Đường dây nóng hỗ trợ 24 giờ miễn phí dành cho bất kỳ ai gặp tình trạng khủng hoảng muốn tự tử hoặc đau lòng cực độ.

Quay số **988** hoặc **1-800-273-8255**

www.suicidepreventionlifeline.org

Đường Dây Khủng Hoảng Cựu Chiến Binh Quốc Gia

1-800-273-8255 hoặc gọi **988**, tùy chọn **1**

www.veteranscrisisline.net

Hỗ Trợ Dinh Dưỡng (trước đây là Chương Trình Phiếu Thực Phẩm)

Hỗ trợ các gia đình ngăn ngừa tình trạng suy dinh dưỡng ở Arizona.

1-855-432-7587

des.az.gov/na

Dinh Dưỡng, Hoạt Động Thể Chất và Béo Phì (NUPAO)

Để có thêm nguồn lực điều trị bệnh béo phì và thông tin dinh dưỡng tại **www.azdhs.gov/phs/bnp/nupao** và Mạng Lưới Dinh Dưỡng Arizona tại **<https://www.azhealthzone.org/>**

Đường Dây Giới Thiệu và Hỗ Trợ Về Thuốc Opioid

Các chuyên gia y tế địa phương cung cấp cho bệnh nhân, nhà cung cấp và hội viên gia đình thông tin, nguồn lực và giới thiệu về thuốc opioid 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Dịch vụ dịch thuật có sẵn.

1-888-688-4222

<https://www.azdhs.gov/oarline>

Kiểm Soát Chất Độc

Hãy gọi ngay cho **911** nếu người đó suy sụp, lên cơn co giật, khó thở hoặc không thể tỉnh dậy.

Để nhận được lời khuyên trực tiếp từ chuyên gia, miễn phí và bảo mật, hãy gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần:

1-800-222-1222

Nhận trợ giúp trực tuyến nếu quý vị dùng quá nhiều thuốc, nuốt hoặc hít phải thứ gì đó có thể gây độc, bắn sản phẩm vào mắt hoặc da, cần trợ giúp để xác định viên thuốc hoặc thông tin về thuốc.

<https://triage.webpoisoncontrol.org/#/exclusions>

<https://www.poison.org/>

Reach Family Services/Alcanza Servicios de Familia

Reach Family Services là một tổ chức phi lợi nhuận do gia đình điều hành ở phía nam Phoenix, cung cấp các dịch vụ song ngữ bằng cả tiếng Tây Ban Nha và tiếng Anh. Họ hỗ trợ các gia đình đang nuôi dạy con cái gặp khó khăn về sức khỏe hành vi và cảm xúc. Quý vị có thể gọi cho họ theo số 602-512-9000 hoặc truy cập trang web của họ tại <http://www.reachfs.org> để được trợ giúp.

Postpartum Support International (PSI) là số điện thoại miễn phí mà bất kỳ ai cũng có thể gọi để nhận thông tin, hỗ trợ và nguồn lực cơ bản. Tình nguyện viên sẽ cung cấp cho quý vị thông tin, sự khuyến khích và tên các nguồn lực gần quý vị.

1-800-944-4773 hoặc tiếng Tây Ban Nha **971-203-7773**

Đường dây trợ giúp khủng hoảng quốc gia **nhấn tin HOME tới 741741** ở bất cứ đâu tại Hoa Kỳ, bất cứ lúc nào.

<https://www.postpartum.net>

Trung Tâm Nguồn Lực An Sinh Xã Hội và Người Khuyết Tật

Cung cấp thông tin về các chương trình trợ cấp khuyết tật của liên bang, SSD (khuyết tật an sinh xã hội, được quy định theo Tiêu Đề II của Đạo Luật An Sinh Xã Hội) và SSI (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung, được quy định theo Tiêu Đề 16). Họ cũng trả lời các câu hỏi về phúc lợi hưu trí An Sinh Xã Hội và cung cấp các liên kết tài nguyên về Medicare và các chủ đề khác.

www.ssdr.com

Đường Dây Cứu Trợ Thanh Thiếu Niên

Đường dây nóng tư vấn tự tử đồng đẳng từ 3-9 giờ chiều hàng ngày. Đào tạo phát triển kỹ năng sống cho thanh thiếu niên quan tâm đến việc muốn trở thành tư vấn viên đồng cảnh ngộ. Cung cấp cơ hội đào tạo và tài liệu về nhận thức, giáo dục và phòng ngừa.

602-248-8336 (THIẾU NIÊN) hoặc **1-800-248-8336 (THIẾU NIÊN)**

www.teenlifeline.org

Đường Dây Cứu Hộ Chuyển Giới

Đường dây nóng hỗ trợ khủng hoảng đồng đẳng, trong đó tất cả người điều hành đều là người chuyển giới.

1-877-565-8860

www.translifeline.org

Đường dây Cựu Chiến Binh/Được Kết Nối

Nguồn lực dành cho cựu chiến binh (và dành cho những người hỗ trợ họ).

1-866-4AZ-VETS hoặc **1-866-429-8387**

Phục Hồi Chức Năng Vận Động (VR)

Bộ An Ninh Kinh Tế Arizona cung cấp chương trình Phục Hồi Nghề Nghiệp. Chương trình VR cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau cho người khuyết tật với mục tiêu chuẩn bị, tham gia hoặc duy trì việc làm.

1-800-563-1221 hoặc TTY **1-855-475-8194**

<https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation-vr>

Chương trình Phục Hồi Chức Năng Nghề Nghiệp cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ nhằm giúp người khuyết tật đạt được mục tiêu việc làm của họ.

<https://des.az.gov/vr>

Phòng khám chủng ngừa/tiêm chủng miễn phí

Đôi khi quý vị không thể cho con quý vị đến thăm khám với PCP của trẻ để tiêm chủng. Quý vị có thể đến các phòng khám dưới đây để tiêm chủng cho con quý vị. (Liệt kê theo tên quận)

QUẬN APACHE

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Round Valley
928-333-0127
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Saint John's
928-337-3705
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Phòng Khám Tiêm Chủng Saint John
928-333-2415 x6509
<https://www.co.apache.az.us/health/clinical-services/>

Phòng Khám Tiêm Chủng Springerville
928-333-2415 x6509
<https://www.co.apache.az.us/health/clinical-services/>

QUẬN COCHISE

Trung Tâm Dịch Vụ Nhi Khoa Xuất Sắc Chiricahua (Chiricahua Pediatric Center of Excellence)
520-364-5437
<http://www.cchci.org>

Phòng Khám Nhi Khoa Chiricahua Sierra Vista
520-459-0203
<http://www.cchci.org>

QUẬN COCONINO

Phòng Khám Chủng Ngừa Quận Coconino
928-679-7222
<http://www.coconino.az.gov/health>

Trung Tâm Y Tế Lake Powell
928-645-8123
<http://www.canyonlandshc.org>

Trung Tâm Sức Khỏe Thể Chất và Tinh Thần Gia Đình NACA
928-773-1245
<http://www.nacainc.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Flagstaff 4th St
928-522-9400
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Flagstaff
University Ave
928-522-1300
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Grand Canyon
928-638-2551
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Williams
928-635-4441
<http://www.northcountryhealthcare.org>

QUẬN GILA

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Canyonlands – Toàn Cầu
928-402-0491
<http://www.canyonlandshc.org>

Phòng Dịch Vụ Y Tế Công Cộng Quận Gila – Toàn Cầu
928-425-3189 x8811
https://www.gilacountyaz.gov/government/health_and_emergency_services/health_services/index.php

Phòng Dịch Vụ Y Tế Công Cộng Quận Gila – Payson
928-474-1210
https://www.gilacountyaz.gov/government/health_and_emergency_services/health_services/index.php

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Payson

928-468-8610

<http://www.northcountryhealthcare.org>

QUẬN GRAHAM

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Canyonlands – Safford

928-428-1500

<http://www.canyonlandschc.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Công thuộc Sở Y Tế Quận Graham

928-428-1962

<http://www.graham.az.gov/254/health>

QUẬN GREENLEE

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Canyonlands – Clifton

928-865-2500

<http://www.canyonlandschc.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Canyonlands – Phòng Khám Duncan

928-359-1380

<http://www.canyonlandschc.org>

Phòng Khám Clifton - Cơ Sở Điều Dưỡng Cộng Đồng và Y Tế Công Quận Greenlee

928-865-2601

<http://www.co.greenlee.az.us>

Phòng Khám Parker – Cơ Sở Điều Dưỡng Cộng Đồng và Y Tế Công Quận Greenlee

928-359-2866

<http://www.co.greenlee.az.us>

QUẬN LA PAZ

Sở Y Tế Quận La Paz (La Paz County Health Department)

928-669-1100

<http://www.lpchd.com>

QUẬN MARICOPA

Phòng Khám Chủng Ngừa Khỏe Mạnh Cộng Đồng thuộc Trung Tâm Y Khoa Khu Vực Chandler (Chandler Regional Medical Center)

480-728-2004

<http://www.dignityhealth.org/arizona/locations/chandlerregional/about-us/immunization-clinics>

Phòng Khám East-Mesa

602-506-2660

<http://www.maricopa.gov/3849/public-health>

Phòng Khám Tiêm Chủng Mesa

602-506-2660

<http://www.maricopa.gov/3849/public-health>

Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng NHW

602-279-5351

<http://nativehealthphoenix.org>

Phòng Khám Tiêm Chủng Roosevelt

602-506-8815

<http://www.maricopa.gov/3849/public-health>

Phòng Khám Tiêm Chủng Phía Tây

602-506-5888

<http://www.maricopa.gov/3849/public-health>

QUẬN MOHAVE

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Canyonlands – Đập Beaver

928-347-5971

<http://www.canyonlandschc.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Thành Phố Bullhead

928-704-1221

<http://www.northcountryhealthcare.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Kingman

928-753-1177

<http://www.northcountryhealthcare.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Thành Phố Lake Havasu
928-854-1800
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Phòng Khám Nhi Khoa Continental
520-407-5900
<http://www.uchcaz.org>

QUẬN NAVAJO

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Canyonlands – Phòng Khám Chilchinbeto
928-697-8154
<http://www.canyonlandshc.org>

Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Desert Senita – Ajo
520-387-5651
<http://www.desertsenita.org>

Phòng Khám Tiêm Chủng Holbrook
928-524-4750
<http://www.navajocountyaz.gov/departments/public-health-services>

Phòng Khám Tiêm Chủng Miễn Phí El Rio
520-670-3909
<http://www.elrio.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Holbrook
928-524-2851
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Phòng Khám Nhi Khoa La Canada
520-407-5800
<http://www.uchcaz.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Show Low
928-537-4300
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Phòng Khám Sở Y Tế Quận Pima – Đông Tucson
520-724-9650
<http://www.webcms.pima.gov/health>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Winslow
928-289-2000
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Phòng Khám Sở Y Tế Quận Pima – Bắc Tucson
520-724-2880
<http://www.webcms.pima.gov/health>

Phòng Khám Tiêm Chủng Show Low
928-532-6050
<http://www.navajocountyaz.gov/Departments/Public-Health-Services>

Sở Y Tế Quận Pima
Phòng Khám-Tây Nam Tucson
520-724-7900
<http://www.webcms.pima.gov/health>

Phòng Khám Tiêm Chủng Taylor/Snowflake
928-532-6050
<http://www.navajocountyaz.gov/departments/public-health-services>

Chương Trình Sức Khỏe Trên Thiết Bị Di Động UA
520-349-6594
<http://www.fcm.arizona.edu/outreach/mobile-health-program>

Phòng Khám Arivaca của Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Thống Nhất
520-407-5500
<http://www.uchcaz.org>

Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Thống Nhất tại Phòng Khám Bệnh Viện Green Valley
520-407-5400
<http://www.uchcaz.org>

QUẬN PIMA

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Continental
520-407-5900
<http://www.uchcaz.org>

Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Thống Nhất tại Trường Trung Học Cơ Sở Old Vail
520-762-5200
<http://www.uchcaz.org>

Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Thống Nhất tại Sahuarita Heights
520-576-5770
<http://www.uchcaz.org>

Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Thống Nhất tại Phòng Khám Three Points
520-407-5700
<http://www.uchcaz.org>

QUẬN PINAL

Phòng Khám Apache Junction
866-960-0633
<http://www.pinalcountyz.gov>

Phòng Khám Casa Grande
866-960-0633
<http://www.pinalcountyz.gov>

Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Desert Senita – Thành Phố Arizona
520-466-5774
<http://www.desertsenita.org>

Phòng Khám Eloy
866-960-0633
<http://www.pinalcountyz.gov>

Phòng Khám Kearny
866-960-0633
<http://www.pinalcountyz.gov>

Phòng Khám Mammoth
866-960-0633
<http://www.pinalcountyz.gov>

Phòng Khám Maricopa
866-960-0633
<http://www.pinalcountyz.gov>

QUẬN SANTA CRUZ

Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Mariposa – Nogales
520-281-1550
<http://www.mariposachc.net>

Phòng Khám Amado của Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Thống Nhất
520-407-5510
<http://www.uchcaz.org>

QUẬN YAVAPAI

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Ash Fork
928-637-2305
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phía Bắc Quốc Gia – Phòng Khám Seligman
928-422-4017
<http://www.northcountryhealthcare.org>

Phòng Khám Cottonwood - Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng thuộc Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Quận Yavapai (Yavapai County Community Health Services)
928-639-8132
<http://www.chcy.info>

Phòng Khám Prescott – Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng thuộc Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Quận Yavapai
928-583-1000
<http://www.chcy.info>

Phòng Khám Prescott Valley – Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng thuộc Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Quận Yavapai
928-583-1000
<http://www.chcy.info>

QUẬN YUMA

Chăm Sóc Ban Đầu về Sức Khỏe Thể Chất và Tinh Thần Horizon – Yuma
833-431-4449
<http://www.hhwaz.org>

Phòng Khám Không Hẹn Trước San Luis – Trung Tâm San Luis
928-722-6112
<http://www.slwic.org>

**Phòng Khám Không Hẹn Trước San Luis –
Trung Tâm Somerton**
928-236-8001
<http://www.slwic.org>

Phòng Điều Dưỡng Y Tế Công Cộng Quận Yuma
928-317-4559
<http://www.yumacountyaz.gov>

Nếu quý vị mất các nguồn lực quyết định tính đủ điều kiện

Chúng tôi muốn quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe nếu quý vị mất khả năng hội đủ điều kiện AHCCCS. Dưới đây là danh sách các phòng khám cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế chi phí thấp hoặc miễn phí. Hãy gọi đến các phòng khám để tìm hiểu về dịch vụ và chi phí. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp, hãy gọi đến bộ phận Dịch vụ Hội viên của Mercy Care.

CHĂM SÓC SỨC KHỎE CHI PHÍ THẤP/GIÁ DI ĐỘNG

QUẬN MARICOPA

Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Circle the City (Circle the City Health Care)

3522 N. 3rd Avenue, Phoenix AZ 85013
602-776-0776
Circlethecity.org

Adelante Healthcare

Avondale

Coronado Professional Plaza
3400 Dysart Rd., Ste. F 121
Avondale, AZ 85392
1-877-809-5092

Buckeye

306 E. Monroe Ave.
Buckeye, AZ 85326
1-877-809-5092

Gila Bend

100 N. Gila Blvd.
Gila Bend, AZ 85337
1-877-809-5092

Mesa

1705 W. Main St.
Mesa, AZ 85201
1-877-809-5092

Phoenix

7725 N. 43rd Ave., Ste. 510
Phoenix, AZ 85051
1-877-809-5092

Surprise

15351 W. Bell Rd.
Surprise, AZ 85374
1-877-809-5092

Wickenburg

811 N. Tegner St., Ste. 113
Wickenburg, AZ 85390
1-877-809-5092

Trung Tâm Chăm Sóc Sức Khỏe HonorHealth Desert Mission

(Trước đây là Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng
John C Lincoln)
9201 N. 5th St.
Phoenix, AZ 85020
602-331-5779

Trung Tâm Y Tế Valleywise

<https://valleywisehealth.org/>

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Sunnyslope

934 W. Hatcher Rd.
Phoenix, AZ 85021
602-344-6300

Trung Tâm Y Tế Toàn Diện

2525 Roosevelt St.
Phoenix, AZ 85008
602-344-1015

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Guadalupe

5825 E. Calle Guadalupe
Guadalupe, AZ 85283
480-344-6000

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Nam Trung Bộ

33 W. Tamarisk St.
Phoenix, AZ 85041
602-344-6400

Trung Tâm Y Tế Mountain Park – Cấp Cơ Sở

635 E. Baseline Rd.
Phoenix, AZ 85042
602-243-7277

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Maryvale

4011 N. 51st Ave.
Phoenix, AZ 85031
623-344-6900

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Chandler

811 S. Hamilton St.
Chandler, AZ 85225
480-344-6100

Trung Tâm Y Tế Gia Đình El Mirage

12428 W. Thunderbird Rd.
El Mirage, AZ 85335
623-344-6500

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Avondale

950 E. Van Buren St.
Avondale, AZ 85323
623-344-6800

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Glendale

5141 W. Lamar St.
Glendale, AZ 85301
623-344-6700

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Mesa

59 S. Hibbert
Mesa, AZ 85210
480-344-6200

Trung Tâm Y Tế Gia Đình Seventh Avenue

1205 S. 7th Ave.
Phoenix, AZ 85007
602-344-6600

Trung Tâm Y Tế Mountain Park

Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Tempe (Tempe Community Health Center)
1840 E. Broadway
Tempe, AZ 85282
602-243-7277

Trung Tâm Y Tế Mountain Park – Goodyear

140 N. Litchfield Rd., #200
Goodyear, AZ 85338
602-243-7277

Trung Tâm Y Tế Mountain Park – Phòng Khám South Phoenix

635 E. Baseline
Phoenix, AZ 85042
602-243-7277

Trung Tâm Y Tế Mountain Park – Đông Phoenix

3830 E. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85008
602-243-7277

Native American Community Health Center, Inc.

4041 N. Central Ave.
Building C
Phoenix, AZ 85012
602-279-5262

Panda Pediatrics

515 W. Buckeye Rd., Ste. 402
Phoenix, AZ 85003
602-257-9229

Phòng Khám Y Khoa Gia Đình Maryvale (Maryvale Family Medical)

4700 N. 51 Ave., Ste. 1
Phoenix, AZ 85031
623-344-6900

Phòng Khám Y Khoa OSO (OSO Medical)

13851 W. Lamar Blvd., Ste. C
Goodyear, AZ 85338
623-925-2622

St. Vincent De Paul/Virginia G. Piper

Phòng Khám Y Tế và Nha Khoa

420 W. Watkins St.
Phoenix, AZ 85003
602-261-6868

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe MHC

**(MHC Healthcare) – Trung Tâm Y Tế Freedom Park
(Freedom Park Health Center)**

5000 E. 29th St.
Tucson, AZ 85711
520-790-8500

QUẬN PIMA

**Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Desert Senita
(Desert Senita Community Health Center)**

410 N. Malacate St.
Ajo, AZ 85321
520-387-4500

**Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe MHC
(MHC Healthcare) – Trung Tâm Y Tế Keeling
(Keeling Health Center)**

435 E. Glenn St.
Tucson, AZ 85705
520-616-1560

**Các Trung Tâm Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng El Rio
(El Rio Community Health Centers)**

**Trung Tâm Chăm Sóc Sức Khỏe Congress
(Congress Health Center)**

839 W. Congress St.
Tucson, AZ 85745
520-670-3909

**Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe MHC
(MHC Healthcare) – Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Ortiz
(Ortiz Community Health Center)**

12635 W. Rudasill Rd.
Tucson, AZ 85743
520-682-3777

**Trung Tâm Y Tế Tây Bắc El Rio (El Rio Northwest
Health Center)**

320 W. Prince Rd.
Tucson, AZ 85705
520-670-3909

**Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe MHC
(MHC Healthcare) – Trung Tâm Y Tế Gia Đình Flowing
Wells (Flowing Wells Family Health Center)**

1323 W. Prince Rd.
Tucson, AZ 85709
520-887-0800

**Trung Tâm Điều Trị Nội Khoa Tây Bắc El Rio
(El Rio Southwest Internal Medicine)**

1510 W. Commerce Ct.
Tucson, AZ 85746
520-670-3909

**Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe MHC
(MHC Healthcare) – Trung Tâm Y Tế East Side
(East Side Health Center)**

8181 E. Irvington Rd.
Tucson, AZ 85709
520-574-1551

**Trung Tâm Chăm Sóc Sức Khỏe El Rio (El Rio Health) -
Cơ Sở Broadway**

1101 E. Broadway Blvd.
Tucson, AZ 85719
520-670-3909

QUẬN COCHISE

**Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Chiricahua (Chiricahua
Community Health Center) – Phòng Khám Bisbee**

108 Arizona St.
Bisbee, AZ 85603
520-432-3309

**Trung Tâm Chăm Sóc Sức Khỏe El Rio (El Rio Health) -
Cơ Sở El Pueblo**

101 W. Irvington Rd.
Tucson, AZ 85714
520-670-3909

**Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Chiricahua –
Phòng Khám Douglas**

1100 F Ave.
Douglas, AZ 85607
520-364-3285

**Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng Chiricahua –
Phòng Khám Elfrida**

10566 N. Hwy 191
Elfrida, AZ 85610
520-642-2222

**Hiệp Hội Y Khoa Copper Queen (Copper Queen
Medical Associates) RHC – Phòng Khám Douglas**

100 E. 5th St.
Douglas, AZ 85607
520-364-7659

**Bệnh Viện Cộng Đồng Copper Queen (Copper Queen
Community Hospital) – Phòng Khám Bisbee**

101 Cole Ave.
Bisbee, AZ 85603
520-432-2042

**Trung Tâm Y Khoa Khu Vực Đông Nam Arizona
(Southeast Arizona Medical Center)**

2174 W. Oak Ave.
Douglas, AZ 85607
520-364-7931 (Bệnh Viện Khu Vực Cochise)

Các dịch vụ nha khoa chi phí thấp

Các tổ chức sau đây cung cấp dịch vụ nha khoa chi phí thấp:

QUẬN GILA

**Phòng Khám Chăm Sóc Nha Khoa Copper Vista
(Copper Vista Dental Care)**

1450 South St., Ste. 3
Globe, AZ 85501
928-452-8175

Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Canyonlands

5860 S. Hospital Dr., Ste. 120
Globe, AZ 85501
928-402-0491

QUẬN MARICOPA

Trung Tâm Y Tế Mountain Park (5 địa điểm)

602-243-7277
www.MPHC AZ.org

1840 E. Broadway
Tempe, AZ 85282

QUẬN GRAHAM

**Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng
Canyonlands (Canyonlands Community Health Care) –
Phòng Khám Safford**

2016 W. 16th St.
Safford, AZ 85546
928-428-1500

QUẬN GREENLEE

**Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng
Canyonlands – Phòng Khám Duncan**

227 Main St.
Duncan, AZ 85534
928-359-1380

3830 E. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85008

635 E. Baseline Rd.
Phoenix, AZ 85042

6601 W. Thomas Rd.
Phoenix, AZ 85033

140 N. Litchfield Rd. #200
Goodyear, AZ 85338

Trung Tâm Y Tế Native (Native Health Central)

4041 N. Central Ave.
Building C
Phoenix, AZ 85012
602-279-5262
www.NativeHealthPhoenix.org

Phòng Khám Đại Học Phoenix – chỉ cung cấp dịch vụ vệ sinh răng miệng

1202 W. Thomas Rd.
Phoenix, AZ 85013
602-285-7323
www.pc.maricopa.edu

St. Vincent De Paul

420 W. Watkins St.
Phoenix, AZ 85002
602-261-6868
www.StVincentdePaul.net

QUẬN PIMA

El Rio Dental Congress

839 W. Congress St.
Tucson, AZ 85745
520-670-3909
www.elrio.org

Trung Tâm Nha Khoa Tây Bắc El Rio (El Rio Northwest Dental Center)

340 W. Prince Rd.
Tucson, AZ 85705
520-670-3909
www.elrio.org

Trung Tâm Nha Khoa Tây Nam El Rio (El Rio Southwest Dental Center)

1530 W. Commerce Ct.
Tucson, AZ 85746
520-670-3909
www.elrio.org

Cao Đẳng Cộng Đồng Pima (Pima Community College)

Trường Vệ Sinh
2202 W. Anklam Rd., Rm K-212
Tucson, AZ 85709
520-206-6090
www.pima.edu

Trung Tâm Y Tế Desert Senita (Desert Senita Medical Center)

410 Malacate St.
Ajo, AZ 85321
520-387-5651
<http://desertsenita.org/>

QUẬN COCHISE

Bệnh Viện Cộng Đồng Copper Queen

101 Cole Ave.
Bisbee, AZ 85603
520-432-5383

Bệnh vực

Quý vị có thể liên hệ các nhóm hoạt động với vai trò người bệnh vực cho quý vị. Bệnh vực về sức khỏe bao gồm các dịch vụ trực tiếp cho quý vị và gia đình quý vị, có thể giúp tăng cường sức khỏe và khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Người bệnh vực là bất cứ ai ủng hộ và thúc đẩy quyền của quý vị.

Nhiều nguồn bệnh vực được liệt kê như dưới đây.

Văn Phòng Tổng Chương Lý Arizona (Arizona Attorney General's Office)

1275 W. Washington St.
Phoenix, AZ 85007
602-542-5763
www.azag.gov

Văn Phòng Bộ Trưởng Tư Pháp Arizona – Tucson

400 W. Congress, Ste. 315
Tucson, AZ 85701
520-628-6504

Văn phòng Bộ Trưởng Tư Pháp Arizona – bên ngoài Phoenix và Tucson

1-800-352-8431

Trung Tâm Luật Người Khuyết Tật Arizona – Sức Khỏe Tâm Thần

Trung Tâm Luật Người Khuyết Tật Arizona là một Hệ Thống Bảo Vệ và Vận Động Chính Sách được liên bang chỉ định cho Tiểu Bang Arizona. Các Hệ Thống Bảo Vệ và Vận Động trên khắp Hoa Kỳ đảm bảo nhân quyền và quyền công dân của người khuyết tật được bảo vệ. Hệ Thống Bảo Vệ và Vận Động có thể theo đuổi các biện pháp hành chính và pháp lý thay mặt cho người khuyết tật để thực thi các quyền theo hiến pháp và luật định của họ.
www.azdisabilitylaw.org

Trung Tâm Tư Vấn Luật về Người Khuyết Tật Arizona – Maricopa

5025 E. Washington, Ste. 202
Phoenix, AZ 85034
602-274-6287 hoặc 1-800-927-2260

Trung Tâm Tư Vấn Luật về Người Khuyết Tật Arizona – Pima

177 N. Church Ave, Ste. 800
Tucson, AZ 85701
520-327-9547 hoặc 1-800-922-1447

Liên Minh Phòng Chống Bạo Hành Tình Dục và Bạo Lực Gia Đình Arizona

Đường dây nóng và đường dây nóng pháp lý, cung cấp giáo dục và đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật, vận động và bào chữa pháp lý.
602-279-2900; 1-800-782-6400; TTY 602-279-7270
www.acesdv.org

Sở An Toàn Trẻ Em Arizona (DCS)

Sở An Toàn Trẻ Em Arizona tiếp nhận, sàng lọc và điều tra các cáo buộc về lạm dụng và bỏ bê trẻ em. Họ đánh giá sự an toàn của trẻ em, đánh giá nguy cơ gây tổn hại sắp xảy ra cho trẻ em và đánh giá các điều kiện hỗ trợ hoặc bác bỏ cáo buộc lạm dụng hoặc bỏ bê và nhu cầu can thiệp khẩn cấp.

P.O. Box 44240
Phoenix, AZ 85064 4240
1-888-SOS CHILD (1- 888-767-2445); 602-530-1831 (TTY)
<http://dcs.az.gov>

Vận động về sức khỏe hành vi

Arizona có sẵn một số nhóm vận động và nguồn lực để hỗ trợ quý vị đáp ứng nhiều nhu cầu về sức khỏe hành vi của quý vị. Trong đó có:

- Tổ Chức Sức Khỏe Tâm Thần Arizona Hoa Kỳ (Mental Health America of Arizona): 602-576-4828.
- Đường Dây Nóng về Bạo Hành Gia Đình Quốc Gia: 1-800-799-7233.
- Liên Minh Chấm Dứt Bạo Lực Tình Dục & Bạo Hành Gia Đình Arizona (Arizona Coalition to End Sexual & Domestic Violence): 602-279-2900 hoặc 1-800-782-6400.
- Đường Dây Nóng về Lạm Dụng Trẻ Em Quốc Gia của Childhelp: 1-800-422-4453.

Đường Dây Hỗ Trợ Nguồn Lực Dành Cho Người Chăm Sóc

1-888-737-7494
www.azcaregiver.org

Trung Tâm Sống Tự Lập (Center for Independent Living)**Ability 360 - Maricopa**

5025 E. Washington, Ste. 200

Phoenix, AZ 85034

602-256-2245

Đường Dây Nóng Báo Cáo Hành Vi Lạm Dụng Trẻ Em Quốc Gia của Childhelp:

1-800-422-4453

Sở An Ninh Kinh Tế (Department of Economic Security)**Cơ Quan Quản Trị Người Cao Tuổi và Người Trưởng Thành (Aging and Adult Administration)**

1789 W. Jefferson, Site Code 950A

Phoenix, AZ 85007

602-542-4446

www.azdes.gov/DAAS

Trung Tâm Tự Lập Trực Tiếp (Direct Center for Independence)

1001 N. Alvernon Way

Tucson, AZ 85711

520-624-6452

Phúc Lợi Khuyết Tật 101 (DB101)

Phúc Lợi Khuyết Tật là công cụ lập kế hoạch phúc lợi trực tuyến cung cấp các công cụ và thông tin về khoản bao trả y tế, phúc lợi và việc làm.

1-866-304-WORK (9675)

www.az.db101.org

Tổ Chức Sức Khỏe Tâm Thần Arizona Hoa Kỳ (Mental Health America of Arizona)

602-576-4828

NAMI Arizona (Liên Minh Quốc Gia về Bệnh Tâm Thần)

NAMI Arizona có một Đường Dây Trợ Giúp cung cấp thông tin về bệnh tâm thần, giấy giới thiệu đến các dịch vụ tại cộng đồng và điều trị, cũng như thông tin về các nhóm tự lực ở địa phương dành cho cá nhân nhận nguồn lực hỗ trợ và gia đình trên toàn Arizona. NAMI Arizona cung cấp sự hỗ trợ về tình cảm, giáo dục và bệnh vực cho những người bị ảnh hưởng bởi bệnh tâm thần ở mọi lứa tuổi.

www.namiarizona.org

- Liên Minh Quốc Gia về Bệnh Tâm Thần (NAMI): 602-244-8166.
- Liên Minh Quốc Gia về Bệnh Tâm Thần (National Alliance on Mental Illness) Phía Nam Arizona: 520-622-5582.

Đường Dây Nóng Báo Cáo Hành Vi Bạo Lực Gia Đình Quốc Gia

1-800-799-7233

NAZCARE (Người Tiêu Dùng Bắc Arizona thúc đẩy quá trình hồi phục bằng cách trao quyền)

NAZCARE là một cơ quan định hướng đồng đẳng sử dụng cách tiếp cận toàn diện để phục hồi và giữ gìn sức khỏe bằng cách giải quyết vấn đề toàn diện về tâm trí, cơ thể và tinh thần của con người. NAZCARE cung cấp các dịch vụ Lập Kế Hoạch Chăm Sóc Sức Khỏe với Huấn Luyện Viên Sức Khỏe để hỗ trợ quý vị trên hành trình có được sức khỏe tốt hơn.

www.nazcare.org/

- Điện thoại: 928-224-4506 (Winslow); 928-213-0742 (Flagstaff); 928-793-4514 (Globe); 520-876-0004 (Casa Grande); 928-532-3108 (Show Low); 928-783-4253 (Yuma); 928-758-3665 (Bullhead); 928-753-1213 (Kingman); 928-442-9205 (Prescott); 928-333-3036 (Eagar); 928-575-4132 (Parker); 928-634-1168 (Cottonwood); 520-586-8567 (Benson).

Văn Phòng Nhân Quyền (AHCCCS)

Văn Phòng Nhân Quyền sẽ giúp đỡ quý vị nếu quý vị mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng. Họ có thể giúp quý vị hiểu và thực thi các quyền của mình. Họ sẽ giúp quý vị bảo vệ phúc lợi của mình và bào chữa cho chính quý vị: 1-800-421-2124.

Hội Đồng vì Người Cao Tuổi Pinal-Gila (Pinal-Gila Council for Senior Citizens)

8969 W. McCartney Rd.
Casa Grande, AZ 85194
520-836-2758

Wellness Connections

Có trụ sở tại Đông Nam Arizona, Wellness Connections sử dụng mô hình hoạt động ngang hàng. Thông qua nhiều chương trình, hoạt động, dịch vụ đào tạo và phục hồi chức năng, Wellness Connections trao quyền cho các hội viên của mình để có cuộc sống khỏe mạnh và trọn vẹn.

520-452-0080

<https://recovery.org/>

Hỗ trợ đặc biệt dành cho hội viên mắc Bệnh Tâm Thần Nghiêm Trọng (SMI)

Hỗ trợ đặc biệt và các nguồn lực sẵn có dành cho các hội viên được chỉ định SMI cũng đáp ứng các tiêu chí Hỗ Trợ Đặc Biệt sau:

- Hội viên không thể truyền đạt sở thích của mình và/hoặc tham gia hiệu quả vào việc phát triển dịch vụ và kế hoạch xuất viện, quy trình kháng cáo và/hoặc quy trình khiếu nại/điều tra.
- Việc hội viên không có khả năng được mô tả ở trên là do một trong các điều kiện cụ thể sau:
 - Khả năng nhận thức/năng lực trí tuệ
 - Rào cản ngôn ngữ mà biên dịch/phiên dịch viên không thể giải quyết được
 - Tình trạng bệnh lý (bao gồm các triệu chứng tâm thần nghiêm trọng) và/hoặc
 - Tòa Án Arizona đã xác định Quyền Giám Hộ Hợp Pháp Toàn Diện và Lâu Dài cho hội viên

Nếu quý vị có thắc mắc, quý vị có thể liên hệ:

Điều Phối Viên Hỗ Trợ Đặc Biệt
Phòng Hệ Thống Khiếu Nại của Mercy Care
MCGandA@mercycaresaz.org
602-586-1719 hoặc 1-866-386-5794

Người Biện Hộ hoặc Người Đại Diện Được Chỉ Định của Văn Phòng Nhân Quyền (OHR)

Người Biện Hộ hoặc Người Đại Diện Được Chỉ Định của Văn Phòng Nhân Quyền (OHR) bảo vệ quyền của các hội viên được chỉ định SMI trong quá trình Lập Kế Hoạch Dịch Vụ, Lập Kế Hoạch Xuất Viện Điều Trị Nội Trú, quy trình điều tra hoặc khiếu nại SMI và quy trình kháng cáo SMI. Người biện hộ hoặc người đại diện được chỉ định chỉ được chỉ định cho những cá nhân SMI đáp ứng các tiêu chí Hỗ Trợ Đặc Biệt được liệt kê ở trên. Tuy nhiên, OHR là nguồn hỗ trợ kỹ thuật cho tất cả các cá nhân SMI. Liên hệ với Văn Phòng Nhân Quyền AHCCCS theo số 1-800-421-2124 hoặc qua email tại OHRts@azahcccs.gov.

Bên vực trong Dịch Vụ và Hỗ Trợ Chăm Sóc Dài Hạn Arizona (ALTCS)

Các tổ chức sau cung cấp các thông tin và biểu mẫu chỉ thị về chăm sóc sức khỏe. Cơ Quan Khu Vực tại địa phương quý vị cho Trung Tâm Người Cao Tuổi và Người Già cũng có thể có các biểu mẫu và thông tin.

AARP

601 E. St., N.W.
Washington, D.C. 20049
1-888-687-2277
<https://states.aarp.org/arizona/>

Văn Phòng Tổng Chương Lý Arizona – Phoenix

1275 W. Washington
Phoenix, AZ 85007
602-542-5763 hoặc 1-800-352-8431
www.azag.gov

Văn Phòng Bộ Trưởng Tư Pháp Arizona – Tucson

400 W. Congress, South Bldg., Ste. 315
Tucson, AZ 85701
520-628-6504

Văn phòng Bộ Trưởng Tư Pháp Arizona – bên ngoài Phoenix và Tucson

1-800-352-8431

Trung Tâm Tư Vấn Luật về Người Khuyết Tật Arizona – Maricopa

5025 E. Washington, Ste. 202
Phoenix, AZ 85034
602-274-6287 hoặc 1-800-927-2260

Trung Tâm Tư Vấn Luật về Người Khuyết Tật Arizona – Pima

177 N. Church Ave, Ste. 800
Tucson, AZ 85701
520-327-9547 hoặc 1-800-922-1447

Sở An Ninh Kinh Tế (DES)

Ban Dịch Vụ cho Người Cao Tuổi và Người Trưởng Thành
1789 W. Jefferson, Site Code 950A
Phoenix, AZ 85007
602-542-4446
www.azdes.gov/DAAS

Trung Tâm Chăm Sóc Giai Đoạn Cuối Đời Valley

1510 E. Flower St.
Phoenix, AZ 85014
602-530-6900
<https://www.hov.org/>

Các tổ chức sau đây sẽ cung cấp thông tin và giải đáp những thắc mắc về chỉ thị chăm sóc sức khỏe và các vấn đề pháp lý liên quan khác.

Dự Án Luật Người Cao Tuổi Arizona (Arizona Senior Citizens Law Project)

4146 N. 12th St.
Phoenix, AZ 85014
602-252-6710

Dịch Vụ Pháp Lý Cộng Đồng (Community Legal Services)

602-258-3434 hoặc 1-800-852-9075
www.clsaz.org

Phoenix
305 S. 2nd Ave.
P.O. Box 21538
Phoenix, AZ 85036

Mesa
20 W. First St., Ste. 101
Mesa, AZ 85201
480-833-1442

Thông tin dành cho người chăm sóc

Đường Dây Trợ Giúp Người Cao Tuổi 24 Giờ
602-264-HELP (4357)

Bệnh vực đối với các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS)**Các Trung Tâm Sống Tự Lập****Ability 360 – Maricopa**

5025 E. Washington, Ste. 200
Phoenix, AZ 85034
602-256-2245

Dịch vụ cung cấp thông tin nhà ở thu nhập thấp

Trang web này cung cấp cho quý vị các thông tin về nhà ở thu nhập thấp.
<http://www.lowincomehousing.us>

Trợ Giúp Pháp Lý Phía Nam Arizona (SALA)

Tòa Nhà Hành Chính
2343 E. Broadway Blvd., Ste. 200
Tucson, AZ 85719
520-623-9465 hoặc 1-800-640-9465

Trợ Giúp Pháp Lý Phía Nam Arizona (SALA)

1729 N. Trekell Rd., Ste. 101
Casa Grande, AZ 85122
520-316-8076 hoặc 1-877-718-8086

Văn Phòng Dịch Vụ Pháp Lý Tohono O’odham (Tohono O’odham Legal Services)

Một nhánh của Trợ Giúp Pháp Lý Southern Arizona
520-623-9465, Số máy lẻ 4122 hoặc 1-800-248-6789

Trợ Giúp Pháp Lý White Mountain (White Mountain Legal Aid)

Một nhánh của Trợ Giúp Pháp Lý Southern Arizona
5658 Highway 260, Ste. 15
Lakeside, AZ 85929
928-537-8383 hoặc 1-800-658-7958

Tổ chức quốc gia sau cũng cung cấp các biểu mẫu và thông tin hướng dẫn chăm sóc sức khỏe. Cơ Quan Khu Vực về Người Già tại địa phương quý vị cũng có thể có các biểu mẫu và thông tin.

GIÁM SÁT**Cơ Quan Khu Vực về Người Già Vùng 1, Quận Maricopa
Chương Trình Thanh Tra Chăm Sóc Dài Hạn**

1366 E. Thomas Rd., Ste. 108
Phoenix, AZ 85014
602-264-2255

Các tổ chức sau đây sẽ cung cấp thông tin và giải đáp thắc mắc về chỉ thị chăm sóc sức khỏe cũng như các vấn đề pháp lý liên quan:

Dự Án Luật Người Cao Tuổi Arizona (Arizona Senior Citizens Law Project)

1818 S. 16th St.
Phoenix, AZ 85034
602-252-6710

Dịch Vụ Pháp Lý Cộng Đồng (Community Legal Services)

305 S. 2nd Ave.
P.O. Box 21538
Phoenix, AZ 85036
602-258-3434
www.clsaz.org

Nguồn lực hỗ trợ đối phó bạo lực gia đình

Liên Minh Phòng Chống Bạo Hành Tình Dục và Bạo Lực Gia Đình Arizona

Cung cấp giáo dục và đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật, vận động chính sách, đường dây nóng hỗ trợ pháp lý và đường dây nóng pháp lý.

602-279-2900; 1-800-782-6400; TTY 602-279-7270
www.acesdv.org

Đường Dây Nóng Báo Cáo Hành Vi Bạo Lực Gia Đình Quốc Gia

Những người ủng hộ qua đường dây nóng luôn sẵn sàng hỗ trợ nạn nhân và bất kỳ ai thay mặt họ kêu gọi cung cấp biện pháp can thiệp khẩn hoảng, lập kế hoạch an toàn, cung cấp thông tin và giới thiệu đến các cơ quan ở tất cả 50 tiểu bang. Thông tin được cung cấp bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha.

1-800-799-7233; TTY 1-800-787-3224

www.thehotline.org

Tổ Chức Giáo Dục Bất Bạo Động

Cung cấp tư vấn cá nhân và nhóm về quản lý cơn tức giận và bạo lực gia đình với giá \$180 mỗi 12 buổi, tối đa 52 tuần. Các buổi tư vấn dành riêng cho các giới tính và theo yêu cầu của tòa án. Các nhóm nam giới gặp mặt vào Thứ Hai ở Thung Lũng phía Đông và Thứ Tư ở Glendale; các nhóm nữ giới gặp mặt vào các ngày Thứ Năm ở Glendale.

623-934-0696

Mạng Lưới Quốc Gia về Hiếp Dâm, Lạm Dụng và Loạn Luân

Thông tin, giới thiệu và hỗ trợ qua điện thoại hoặc trực tuyến dành cho nạn nhân bị hãm hiếp hoặc lạm dụng.

1-800-656-4673

www.rainn.org

Trung Tâm Lưu Trú

Cung cấp đường dây khẩn hoảng 24 giờ với thông tin về nơi trú ẩn và kế hoạch an toàn, thực phẩm khẩn cấp, nhà ở, quần áo và các dịch vụ hỗ trợ khác cho các gia đình bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình. Trung tâm hỗ trợ người tạm trú cung cấp nhà ở chuyển tiếp cho các gia đình rời nơi tạm trú. Ngoài ra, cung cấp các dịch vụ bệnh viện, xây dựng các chương trình bệnh viện pháp lý và củng cố gia đình.

Đường dây nóng trợ giúp khẩn hoảng: 602-244-0089; 602-889-1610, 602-244-0997

www.sojournercenter.org

Định nghĩa

- 1. Kháng cáo:** Yêu cầu xem xét lại quyết định từ chối hoặc giới hạn dịch vụ.
- 2. Đồng thanh toán:** Tiền mà hội viên được yêu cầu thanh toán cho dịch vụ y tế được bao trả khi dịch vụ được cung cấp.
- 3. Thiết Bị Y Tế Lâu Bền:** Thiết bị và vật tư được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe yêu cầu vì lý do y tế để sử dụng nhiều lần.
- 4. Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu:** Một căn bệnh, thương tích, triệu chứng hoặc tình trạng (bao gồm cả cơn đau dữ dội) mà một người bình thường có thể dự đoán rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức sẽ:
 - Khiến sức khỏe của người đó gặp nguy hiểm; hoặc
 - Đặt con của phụ nữ mang thai vào tình trạng nguy hiểm; hoặc
 - Gây tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng của cơ thể; hoặc
 - Gây tổn hại nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan nội tạng hoặc bộ phận nào của cơ thể.
- 5. Vận Chuyển Y Tế Cấp Cứu:** Xem DỊCH VỤ CẤP CỨU BẰNG XE CỨU THƯƠNG **Dịch Vụ Cấp Cứu Bằng Xe Cứu Thương:** Vận chuyển bằng xe cứu thương cho một tình trạng cấp cứu.
- 6. Chăm Sóc Tại Phòng Cấp Cứu:** Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được trong phòng cấp cứu.

- 7. Các Dịch Vụ Cấp Cứu:** Dịch vụ điều trị bệnh trạng cấp cứu.
- 8. Dịch Vụ Bị Loại Trừ:** Xem DỊCH VỤ BỊ LOẠI TRỪ **Dịch Vụ Bị Loại Trừ:** Dịch vụ mà AHCCCS không bao trả.
Ví dụ như các dịch vụ:
- Trên một giới hạn.
- Mang tính thử nghiệm, hoặc
- Không cần thiết về mặt y tế.
- 9. Khiếu nại:** Than phiền về chương trình bảo hiểm sức khỏe từ hội viên. Khiếu nại không bao gồm than phiền về quyết định từ chối hay giới hạn yêu cầu dịch vụ của chương trình bảo hiểm sức khỏe.
- 10. Dịch Vụ và Thiết Bị Hỗ Trợ Chức Năng:** Xem TẬP LUYỆN CHỨC NĂNG
Hỗ Trợ Chức Năng: Các dịch vụ giúp một người có được và duy trì các kỹ năng cũng như hoạt động cho cuộc sống hàng ngày.
- 11. Bảo Hiểm Y Tế:** Bao trả các chi phí dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- 12. Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà:** Xem DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI NHÀ
Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà: Điều dưỡng, người trợ giúp chăm sóc tại nhà và dịch vụ trị liệu; vật tư, thiết bị và máy móc y tế mà hội viên nhận được tại nhà theo y lệnh của bác sĩ.
- 13. Dịch Vụ Chăm Sóc Giai Đoạn Cuối Đời:** Dịch vụ an ủi và hỗ trợ cho hội viên được Bác Sĩ cho là ở các giai đoạn cuối cuộc đời (sáu tháng trở xuống).
- 14. Chăm Sóc Ngoại Trú Tại Bệnh Viện:** Chăm sóc tại bệnh viện thường không yêu cầu phải ở lại qua đêm.
- 15. Nhập Viện:** Tiếp nhận lưu trú hoặc ở lại bệnh viện.
- 16. Cần Thiết Về Mặt Y Tế:** Dịch vụ được cung cấp bởi bác sĩ hoặc chuyên viên y tế được cấp phép giúp giải quyết các vấn đề sức khỏe, chữa bệnh, tình trạng khuyết tật hoặc kéo dài cuộc sống.
- 17. Mạng lưới:** Các bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhà cung cấp và các bệnh viện ký hợp đồng với một chương trình bảo hiểm sức khỏe để chăm sóc cho hội viên.
- 18. Nhà Cung Cấp Không Tham Gia:** Xem NHÀ CUNG CẤP NGOÀI MẠNG LƯỚI
Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới: Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ký hợp đồng nhà cung cấp với AHCCCS nhưng không có hợp đồng với chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể sẽ phải tự chịu trách nhiệm thanh toán chi phí chăm sóc cho các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- 19. Nhà Cung Cấp Tham Gia:** Xem NHÀ CUNG CẤP TRONG MẠNG LƯỚI
Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới: Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có hợp đồng với chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.
- 20. Dịch Vụ Bác Sĩ:** Dịch vụ chăm sóc sức khỏe do một bác sĩ được cấp phép cung cấp.

21. Chương Trình: Xem CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ

Chương Trình Dịch Vụ: Một bản mô tả bằng văn bản về các dịch vụ y tế được bao trả và các hỗ trợ khác có thể bao gồm:

- Mục tiêu cá nhân;
- Dịch vụ hỗ trợ gia đình;
- Phối hợp chăm sóc; và
- Lên kế hoạch giúp đỡ hội viên cải thiện chất lượng cuộc sống.

22. Sự cho phép trước: Xem SỰ CHO PHÉP TRƯỚC

Sự Cho Phép Trước: Có thể cần phải có sự chấp thuận từ một chương trình bảo hiểm sức khỏe trước khi quý vị nhận được một dịch vụ. Đây không phải là lời hứa hẹn rằng chương trình bảo hiểm sức khỏe sẽ bao trả chi phí dịch vụ.

23. Phí bảo hiểm: Số tiền hàng tháng mà hội viên phải thanh toán cho bảo hiểm y tế. Hội viên có thể có các chi phí chăm sóc khác bao gồm khoản khấu trừ, khoản đồng thanh toán và khoản đồng bảo hiểm.

24. Bảo Hiểm Thuốc Theo Toa: Thuốc và dược phẩm theo toa được thanh toán theo chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.

25. Thuốc Theo Toa: Dược phẩm do một chuyên gia chăm sóc sức khỏe yêu cầu và được cấp phát bởi dược sĩ.

26. Bác Sĩ Chăm Sóc Chính: Là bác sĩ chịu trách nhiệm quản lý và điều trị sức khỏe cho hội viên.

27. Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP): Người chịu trách nhiệm quản lý việc chăm sóc sức khỏe của hội viên. PCP có thể là:

- Người được cấp bằng bác sĩ điều trị y khoa đối chứng (allopathic) hoặc bác sĩ điều trị y khoa đối chứng kèm trị liệu (osteopathic), hoặc
- Chuyên viên được định nghĩa là một trợ lý bác sĩ điều trị được cấp phép hoặc
- Chuyên viên điều dưỡng được chứng nhận.

28. Nhà Cung Cấp: Một người hoặc nhóm có thỏa thuận với AHCCCS để cung cấp dịch vụ cho các hội viên AHCCCS.

29. Dịch Vụ và Thiết Bị Phục Hồi Chức Năng: Xem PHỤC HỒI CHỨC NĂNG

Phục Hồi Chức Năng: Dịch vụ giúp một người phục hồi và duy trì kỹ năng và chức năng phục vụ sinh hoạt hàng ngày đã bị mất hoặc suy giảm.

30. Chăm Sóc Điều Dưỡng Chuyên Môn: Các dịch vụ chuyên môn được cung cấp tại nhà của quý vị hoặc viện dưỡng lão bởi các y tá hoặc nhà trị liệu được cấp phép.

31. Bác Sĩ Chuyên Khoa: Bác sĩ hành nghề trong một lĩnh vực y khoa cụ thể hoặc tập trung vào một nhóm bệnh nhân.

32. Chăm Sóc Khẩn Cấp: Chăm sóc bệnh tật, chấn thương hoặc tình trạng đủ nghiêm trọng để tìm kiếm dịch vụ chăm sóc ngay lập tức, nhưng chưa đủ nặng để yêu cầu chăm sóc tại phòng cấp cứu.

Định nghĩa bổ sung

Giải Pháp Giải Quyết Kháng Cáo – Quyết định bằng văn bản của Mercy Care về kháng cáo.

Hệ Thống Kiểm Soát Chi Phí Chăm Sóc Y Tế Arizona (AHCCCS) – Chương trình Medicaid của Arizona, được Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid phê duyệt là Chương Trình Chứng Minh Miễn Trừ Mục 1115 và được mô tả trong A.R.S Tiêu Đề 36, Chương 29.

Sự Cho Phép – Sự chấp thuận của bác sĩ và/hoặc chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác, bao gồm nhưng không giới hạn ở các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm và chụp X-quang cũng như thăm khám bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác (xem phần “Giới Thiệu”).

Cấp cứu – Cấp cứu là tình trạng y tế có thể gây ra vấn đề sức khỏe nghiêm trọng hoặc thậm chí tử vong nếu không được điều trị ngay lập tức.

Kháng cáo nhanh – Là kháng cáo trong đó Mercy Care xác định (đối với yêu cầu từ hội viên) hoặc Nhà Cung Cấp chỉ ra (khi đưa ra yêu cầu cho hội viên hoặc hỗ trợ yêu cầu của hội viên) rằng dành thời gian cho giải pháp tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe thể chất hoặc tinh thần hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của hội viên.

Kế hoạch hóa gia đình – Cung cấp thông tin, tư vấn và thảo luận chính xác với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để cho phép hội viên đưa ra quyết định sáng suốt để tự nguyện lựa chọn trì hoãn hoặc tránh thai.

Hệ thống khiếu nại – Một hệ thống bao gồm quy trình khiếu nại của hội viên, kháng cáo của hội viên, tranh chấp về yêu cầu của nhà cung cấp và quyền truy cập vào hệ thống Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

Người ra quyết định về chăm sóc sức khỏe – Người được ủy quyền đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe cho hội viên.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện – Bất kỳ loại chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật nào được thực hiện tại bệnh viện mà bác sĩ của quý vị không mong đợi sẽ phải nằm viện qua đêm. Trong một số trường hợp, quý vị có thể ở lại bệnh viện qua đêm nhưng không được nhập viện với tư cách bệnh nhân nội trú (điều này vẫn được coi là dịch vụ ngoại trú).

Vận chuyển cần thiết về mặt y tế – Phương tiện vận chuyển đưa quý vị đến và đi từ các dịch vụ y tế bắt buộc.

Vật Tư Y Tế – Những vật tư liên quan đến chăm sóc sức khỏe cần thiết vì lý do y tế thường không thể tái sử dụng và chỉ dùng một lần.

Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi – Nếu Mercy Care quyết định rằng dịch vụ được yêu cầu không thể được phê duyệt hoặc nếu dịch vụ hiện tại bị cắt giảm, đình chỉ hoặc kết thúc, thì hội viên sẽ nhận được “Thông Báo về Quyết Định Phúc Lợi Bất Lợi” cho họ biết hành động nào đã được thực hiện và lý do của hành động đó; quyền nộp đơn kháng cáo và cách thực hiện; quyền yêu cầu một phiên điều trần công bằng với AHCCCS và cách thức thực hiện; quyền yêu cầu giải quyết nhanh và cách thức thực hiện. Thông báo này cũng bao gồm quyền yêu cầu tiếp tục hưởng các phúc lợi của họ trong thời gian kháng cáo, cách thức thực hiện và khi nào họ có thể phải thanh toán chi phí cho các dịch vụ.

Toa thuốc – Toa thuốc do bác sĩ kê. Toa thuốc có thể được yêu cầu qua điện thoại hoặc có thể được viết ra.

Thuốc theo toa – Thuốc do chuyên gia chăm sóc sức khỏe yêu cầu và được sĩ cung cấp.

Hành vi gian lận và lạm dụng của nhà cung cấp

- Giả mạo yêu cầu bảo hiểm/trường hợp phát sinh mà bao gồm các hạng mục sau đây:
 - Thay đổi yêu cầu bảo hiểm.
 - Mã hóa không chính xác.
 - Thanh toán gấp đôi.
 - Gửi dữ liệu sai.
- Các hành động tài chính/hành chính mà bao gồm các hạng mục sau đây:
 - Tiền lại quả.
 - Làm giả thông tin xác thực.
 - Các hành vi đăng ký gian lận.
 - Báo cáo trách nhiệm pháp lý gian lận của bên thứ ba (TPL).
 - Các hành vi hoàn trả gian lận.
- Giả mạo các dịch vụ bao gồm các hạng mục sau đây:
 - Thanh toán cho các dịch vụ/vật tư không được cung cấp.
 - Trình bày sai về dịch vụ/vật tư.
 - Thay thế dịch vụ.

Người Thụ Hưởng Medicare Đủ Tiêu Chuẩn (QMB) – Các hội viên đủ tiêu chuẩn tham gia cả AHCCCS và Medicare có phí bảo hiểm Medicare Phần A và Phần B, đồng bảo hiểm và các khoản khấu trừ do AHCCCS chi trả.

Cơ Quan Y Tế Hành Vi Khu Vực (RBHA) – Một trung tâm sức khỏe hành vi có hợp đồng với Bộ Dịch Vụ Y Tế Arizona để cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi ở một khu vực nhất định của tiểu bang.

Giới Thiệu – Khi PCP gửi quý vị đến bác sĩ chuyên khoa về một vấn đề cụ thể, thường phức tạp.

Phòng ở – Chi phí Mercy Care xác định quý vị phải thanh toán tiền ăn và nhà ở khi quý vị sống trong một môi trường cư trú thay thế (ví dụ: cơ sở trợ giúp sinh hoạt).

Chương Trình Dịch Vụ – Bản mô tả bằng văn bản về các dịch vụ y tế được bao trả và các hỗ trợ khác có thể bao gồm:

- Mục tiêu cá nhân.
- Hỗ trợ ngang hàng và phục hồi.
- Dịch vụ hỗ trợ gia đình.
- Dịch vụ LTC được ủy quyền.
- Phối hợp chăm sóc.
- Lên kế hoạch giúp đỡ hội viên cải thiện chất lượng cuộc sống.

Chia sẻ chi phí – Số tiền mà AHCCCS xác định một hội viên phải trả cho chi phí chăm sóc của họ. Tiền phòng và tiền ăn là số tiền mà Mercy Care xác định hội viên phải trả cho chi phí hỗ trợ sinh hoạt.

Bác Sĩ Chuyên Khoa – Một bác sĩ được đào tạo đặc biệt trong một ngành y học nhất định liên quan đến các dịch vụ hoặc thủ tục cụ thể, các nhóm tuổi nhất định của bệnh nhân, hệ thống cơ thể nhất định hoặc một số loại bệnh nhất định.

Định nghĩa các dịch vụ chăm sóc thai sản

- 1. Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (CNM)** – Một cá nhân được chứng nhận bởi Trường Cao Đẳng Điều Dưỡng Hoa Kỳ (ACNM) dựa trên kỳ thi chứng chỉ quốc gia và được Hội Đồng Điều Dưỡng Tiểu Bang cấp phép hành nghề ở Arizona. CNM thực hiện quản lý độc lập việc chăm sóc cho phụ nữ mang thai và trẻ sơ sinh, cung cấp dịch vụ chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh, sau sinh, phụ khoa và trẻ sơ sinh, trong một hệ thống chăm sóc sức khỏe cung cấp tư vấn y tế, quản lý hợp tác hoặc giới thiệu.
- 2. Trung Tâm Sinh Thường Trực Miễn Phí** – Cơ sở sản khoa ngoại trú, ngoài bệnh viện, được cấp phép bởi Sở Dịch Vụ Y Tế Arizona (ADHS) và được Ủy Ban Chứng Nhận Các Trung Tâm Sinh Thường Trực Cấp Chứng Nhận. Các cơ sở này sử dụng nhân viên là các y tá và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản đã đăng ký để hỗ trợ các dịch vụ chuyển dạ và sinh con, đồng thời được trang bị để quản lý quá trình chuyển dạ và sinh nở không phức tạp, ít rủi ro. Các cơ sở này phải được liên kết và gần với một bệnh viện chăm sóc cấp tính để quản lý các biến chứng nếu chúng phát sinh.
- 3. Mang thai có nguy cơ cao** – Đề cập đến tình trạng mà người mẹ, thai nhi hoặc trẻ sơ sinh đang hoặc được dự đoán là có nguy cơ mắc bệnh hoặc tử vong cao hơn trước hoặc sau khi sinh. Rủi ro cao được xác định bởi Công Ty Bảo Hiểm Y Tế Arizona (MICA) hoặc các công cụ đánh giá rủi ro y tế tiêu chuẩn của Trường Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ (ACOG).
- 4. Nữ hộ sinh được cấp phép** – Một cá nhân được Bộ Dịch Vụ Y Tế Arizona (ADHS) cấp phép để cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản theo quy định trong A.R.S. Tiêu Đề 36, Chương 6, Điều 7 và A.A.C. R9-16. (Loại hình nhà cung cấp này không bao gồm các y tá hộ sinh được chứng nhận do Ban Điều Dưỡng cấp phép hành nghề y tá về hộ sinh hoặc phụ tá bác sĩ được Ban Y Tế Arizona cấp phép).
- 5. Chăm sóc thai sản** – Bao gồm việc xác định việc mang thai, chăm sóc trước khi sinh, dịch vụ chuyển dạ/sinh nở và chăm sóc sau sinh.
- 6. Điều phối chăm sóc thai sản** – Bao gồm các hoạt động liên quan đến chăm sóc thai sản sau đây: xác định nhu cầu y tế hoặc xã hội của hội viên thông qua đánh giá đánh giá rủi ro; xây dựng một kế hoạch chăm sóc được thiết kế để giải quyết những nhu cầu đó; điều phối việc giới thiệu hội viên đến các nhà cung cấp dịch vụ và nguồn lực cộng đồng phù hợp; giám sát việc giới thiệu để đảm bảo các dịch vụ được nhận; và sửa đổi kế hoạch chăm sóc nếu thích hợp.
- 7. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản** – Sau đây là những loại nhà cung cấp có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản khi việc đó nằm trong phạm vi đào tạo và phạm vi hành nghề của họ:
 - Các bác sĩ trị liệu đối chứng và/hoặc nắn xương được cấp phép của Arizona là bác sĩ sản khoa hoặc nhà cung cấp phòng khám đa khoa/phòng khám gia đình
 - Phụ Tá Bác Sĩ
 - Chuyên Viên Điều Dưỡng
 - Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận
 - Hộ Sinh Được Cấp Phép
- 8. Bác Sĩ Sản Khoa/Phụ Khoa (OB/GYN)** – bác sĩ chăm sóc phụ nữ trong thời kỳ mang thai, sinh nở, sau sinh và khám sức khỏe phụ nữ.

- 9. Quản lý trường hợp sản phụ** – người quản lý trường hợp sản khoa liên kết các bà mẹ tương lai với các nguồn lực cộng đồng phù hợp như chương trình dinh dưỡng cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC), các lớp học nuôi dạy con cái, cai thuốc lá, quản lý trường hợp mang thai ở tuổi vị thành niên, nơi tạm trú và tư vấn sử dụng chất gây nghiện. Họ hỗ trợ và thúc đẩy thực hiện theo đúng các lần hẹn khám tiền sản và các kế hoạch điều trị y tế được bác sĩ chỉ định.
- 10. Dịch vụ chu sinh** – Dịch vụ y tế để điều trị và quản lý bệnh nhân sản khoa và trẻ sơ sinh (A.A.C. R9-10-201).
- 11. Sau sinh** – Đối với những cá nhân được xác định đủ điều kiện hưởng bảo hiểm 12 tháng sau sinh, hậu sản là khoảng thời gian bắt đầu vào ngày cuối cùng của thai kỳ và kéo dài đến cuối tháng trong đó khoảng thời gian 12 tháng sau khi chấm dứt thai kỳ kết thúc. Đối với những cá nhân được xác định đủ điều kiện hưởng bảo hiểm 60 ngày sau sinh, hậu sản là khoảng thời gian bắt đầu vào ngày cuối cùng của thai kỳ và kéo dài đến cuối tháng mà khoảng thời gian 60 ngày sau khi chấm dứt thai kỳ kết thúc. Các biện pháp chất lượng được sử dụng để cải thiện chất lượng chăm sóc thai sản có thể sử dụng các tiêu chí khác nhau cho giai đoạn sau sinh.
- 12. Chăm sóc sau sinh** – Chăm sóc sức khỏe được cung cấp trong một khoảng thời gian sau khi sinh con. Khung thời gian dựa trên khuyến nghị của Trường Cao Đẳng Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ (AGOC). Các dịch vụ và vật tư kế hoạch hóa gia đình được bao gồm như được đề cập trong Chính Sách AMPM 420.
- 13. Chuyên Viên Y Tế** – Đề cập đến những chuyên viên điều dưỡng được chứng nhận trong lĩnh vực hộ sinh, (các) trợ lý bác sĩ và những chuyên viên điều dưỡng khác. (Các) trợ lý bác sĩ và chuyên viên điều dưỡng như được quy định trong A.R.S. Tiêu Đề 32, Chương 15 và 25.
- 14. Tư vấn trước khi thụ thai** – Cung cấp hỗ trợ và hướng dẫn nhằm xác định/giảm thiểu rủi ro về hành vi và xã hội thông qua các biện pháp can thiệp phòng ngừa và quản lý. Dịch vụ tư vấn này dành cho phụ nữ trong độ tuổi sinh sản có khả năng mang thai, bất kể cô ấy có dự định thụ thai hay không. Dịch vụ tư vấn này tập trung vào phát hiện sớm và quản lý các yếu tố nguy cơ trước khi mang thai, và bao gồm các nỗ lực để tác động đến các hành vi mà có thể ảnh hưởng đến thai nhi trước khi xác nhận có thai. Mục đích của tư vấn trước khi mang thai là để đảm bảo rằng người phụ nữ khỏe mạnh trước khi mang thai. Dịch vụ tư vấn trước khi thụ thai được coi là nằm trong chuyến khám chăm sóc phòng ngừa dành cho phụ nữ khỏe mạnh và không bao gồm xét nghiệm di truyền.
- 15. Chăm sóc trước khi sinh** – Việc cung cấp dịch vụ y tế trong thời kỳ mang thai bao gồm ba thành phần chính:
1. Đánh giá nguy cơ sớm và liên tục.
 2. Giáo dục và nâng cao sức khỏe.
 3. Theo dõi, can thiệp và theo dõi y tế.



mercy care

www.MercyCareAZ.org