



Harvard Pilgrim
Health Care

a Point32Health company

Una guía para simplificar tu trayecto por la atención

Programa para Navegar por los Servicios de
Salud Conductual



Descripción general de la navegación por los servicios de salud conductual

La navegación por los servicios de salud conductual es la piedra angular del enfoque de **atención integral a la persona** de Harvard Pilgrim. Nuestros equipos altamente capacitados y dedicados están listos para **guiarte desde la primera llamada telefónica**, para ayudar a garantizar una experiencia compasiva y optimizada para ti y tus familiares cubiertos. Nuestros navegadores de servicios de salud conductual especialmente capacitados proveen apoyo personalizado y pueden ayudarte con lo siguiente:

-  **Navegar** por el complejo sistema de salud a través de interacciones mejoradas personalizadas.
-  **Localizar** redes de proveedores de salud conductual con disponibilidad, especialidad y competencia cultural que apoyen tus preferencias.
-  **Programar** citas oportunas para tus necesidades de salud nuevas o actuales.
-  **Conectarte** a recursos exclusivos, herramientas de apoyo y otros servicios.

¿Cómo funciona la navegación por los servicios?

1. Comunícate con nosotros

Llama a nuestro equipo de Servicios para Miembros Integrado para todas tus necesidades de salud física y conductual.

2. Conéctate

Si aún tienes preguntas, se te conectará con nuestros navegadores de servicios de salud conductual.

3. Aborda

Analiza soluciones personalizadas con tu navegador de servicios que pueden ayudarte a cerrar las brechas en tu trayecto por la atención de salud conductual y mejorar tus resultados de salud.

4. Participa

Nuestro equipo interno de clínicos médicos y de salud conductual trabajará estrechamente contigo y tus proveedores para coordinar tu atención y crear una estrategia de atención posterior.

5. Seguimiento

Tu navegador de servicios dedicado se comunicará contigo para asegurarse de que todas tus inquietudes y necesidades fueron (o han sido) abordadas.

Características clave

Los miembros de Harvard Pilgrim de todas las edades pueden acceder a una red integral de proveedores de atención médica y de salud conductual, junto con programas y servicios¹ innovadores, para mejorar el bienestar físico y mental en entornos tradicionales y virtuales.



Servicios de terapia virtual: accede a terapia con licencia y administración de medicamentos 7 días a la semana a través de Doctor On Demand, GrowTherapy² y AbleTo.



Proveedores de especialidad: accede a terapias neurológicas avanzadas para niños con trastorno del espectro autista y otras diferencias del desarrollo por parte de Autism Care Partners³ y Cortica.⁴ Además, obtén citas oportunas en clínicas para pacientes ambulatorios o atención virtual por parte de Northeast Health Services.³



Servicios de tratamiento para el consumo de sustancias: disponibles a través de nuestros proveedores Spectrum Health⁴ y Better Life Partners.⁵ Los miembros reciben apoyo después del tratamiento para pacientes hospitalizados por parte de nuestro equipo de Gestión de la Atención de Recuperación de Adicciones interno.



Los programas de gestión de la atención abarcan la recuperación de adicciones, el alta posterior al centro, la transición al hogar y más. Nuestro equipo interno de clínicos y gerentes de atención trabajará estrechamente contigo y tus proveedores para gestionar y coordinar tu atención. Te apoyamos a ti y a tus familiares cubiertos en cada etapa.



Para obtener ayuda para acceder a estos programas y servicios innovadores, llama a Servicios para Miembros al número de teléfono que figura en el reverso de tu tarjeta de identificación de miembro.



¿Tienes preguntas?

Llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro. Los representantes están disponibles los lunes, martes y jueves de 8 a.m. a 6 p.m.; los miércoles de 10 a.m. a 6 p.m.; y los viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. Para el servicio de TTY, llame al **711**.

¹ Los programas mencionados en este folleto están disponibles para los miembros de Harvard Pilgrim Commercial a través de su cobertura patrocinada por el empleador. Se puede aplicar un costo compartido del miembro. Los miembros deben consultar los documentos de su plan para obtener detalles específicos sobre su cobertura y beneficios.

² Los servicios de Grow Therapy están disponibles en todo el país. Próximamente se añadirán servicios en Rhode Island.

³ Los servicios de Autism Care Partners se encuentran en Massachusetts, Nuevo Hampshire, Rhode Island, Connecticut, Nueva York y Vermont.

⁴ Spectrum Health y Northeast Health Services están ubicados únicamente en Massachusetts.

⁵ Los servicios de Better Life Partners están disponibles en Massachusetts, Nuevo Hampshire, Maine y Vermont.

Si experimentas una crisis o una emergencia, siempre debes llamar al 911 o acudir al centro de emergencias más cercano de inmediato. Harvard Pilgrim, una empresa de Point32Health, cumple con las leyes federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina por motivo de raza, color, origen étnico, edad, discapacidad o sexo, orientación sexual o identidad de género. Por servicio de traducción gratuito en español, llame al número de su tarjeta de miembro. 若需免費的中文版本, 請撥打ID卡上的電話號碼。

Harvard Pilgrim Health Care incluye a Harvard Pilgrim Health Care, Harvard Pilgrim Health Care of New England y HPHC Insurance Company.



a **Point32Health** company