



a Point32Health company

Un guide pour simplifier votre parcours de soins

Programme de navigation des services de santé comportementale



Aperçu de la navigation dans le service de santé comportementale

La navigation dans les services de santé comportementale est la pierre angulaire de l'approche de **soins holistiques** de Harvard Pilgrim. Nos équipes hautement qualifiées et dévouées sont prêtes à **vous guider dès le premier appel téléphonique**, pour vous aider à garantir une expérience compatissante et simplifiée pour vous et les membres de votre famille couverts. Nos navigateurs de services de santé comportementale spécialement formés offrent un soutien personnalisé et peuvent vous aider à :

-  **Naviguez** dans le système de santé complexe grâce à des interactions personnalisées améliorées.
-  **Localisez** les prestataires de réseau de santé comportementale dont la disponibilité, la spécialité et la compétence culturelle correspondent à vos préférences.
-  **Planifiez** des rendez-vous opportuns pour vos besoins de santé nouveaux ou actuels.
-  **Connectez-vous** à des ressources exclusives, des outils d'assistance et d'autres services.

Comment fonctionne la navigation de service ?

➤ 1. Contactez-nous

Appelez notre équipe de services aux membres intégrés pour tous vos besoins en matière de santé physique et comportementale.

➤ 2. Connecter

Si vous avez encore des questions, vous serez mis en contact avec nos navigateurs de services de santé comportementale.

➤ 3. Adresse

Discutez avec votre navigateur de services de solutions personnalisées qui peuvent vous aider à combler les lacunes dans votre parcours de soins de santé comportementale et à améliorer vos résultats de santé.

➤ 4. S'engager

Notre équipe interne de cliniciens en médecine et en santé comportementale travaillera en étroite collaboration avec vous et vos prestataires pour coordonner vos soins et créer une stratégie de suivi.

➤ 5. Suivi

Votre navigateur de service dédié vous contactera pour s'assurer que toutes vos préoccupations et tous vos besoins ont été (ou ont été) pris en compte.

Caractéristiques principales

Tous les membres de Harvard Pilgrim peuvent accéder à un réseau complet de prestataires de soins de santé médicaux et comportementaux, ainsi qu'à des programmes et services¹ innovants, pour améliorer le bien-être physique et mental dans des environnements traditionnels et virtuels.



Services de thérapie virtuelle : Accédez à une thérapie agréée et à une gestion des médicaments 7 jours sur 7 via Doctor On Demand, Grow Therapy² et AbleTo.



Fournisseurs spécialisés : Accès à des thérapies neurologiques avancées pour les enfants atteints de troubles du spectre autistique et d'autres différences de développement auprès d'Autism CarePartners³ et de Cortica.⁴ De plus, obtenez des rendez-vous rapides dans des cliniques externes ou des soins virtuels auprès de Northeast Health Services.⁴



Services de traitement de la toxicomanie : Disponible via nos prestataires SpectrumHealth⁴ et Better Life Partners.⁵ Les membres sont pris en charge après un traitement hospitalier par notre équipe interne de gestion des soins de rétablissement de la toxicomanie.



Les programmes de gestion des soins englobent le rétablissement de la toxicomanie, la sortie de l'établissement, la transition vers la maison et plus encore. Notre équipe interne de cliniciens et de gestionnaires de soins travaillera en étroite collaboration avec vous et vos prestataires pour gérer et coordonner vos soins. Nous vous accompagnons, vous et les membres de votre famille couverts, à chaque étape.



Pour obtenir de l'aide pour accéder à ces programmes et services novateurs, veuillez appeler le service aux membres au numéro de téléphone indiqué au dos de votre carte de membre.



Des questions ?

Appelez le service aux membres au numéro de téléphone figurant au dos de votre carte de membre. Les représentants sont disponibles les lundis, mardis et jeudis de 8 h à 18 h, les mercredis de 10 h à 18 h et les vendredis de 8 h à 17 h 30.

Pour le service ATS, appelez le **711**

¹ Les programmes mentionnés dans cette brochure sont accessibles aux membres de Harvard Pilgrim Commercial grâce à leur couverture parrainée par leur employeur. Un partage des coûts entre les membres peut s'appliquer. Les membres doivent se référer aux documents de leur régime pour obtenir des détails précis concernant leur couverture et leurs avantages.

² Les services de Grow Therapy sont disponibles dans tout le pays. Des services dans le Rhode Island seront bientôt ajoutés.

³ Les services Autism Care Partners sont situés dans Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island, Connecticut, New York et Vermont.

⁴ Valera Health Services, Cortica Providers, Spectrum Health Systems et Northeast Health Services sont situés uniquement dans le Massachusetts.

⁵ Les services de Better Life Partners sont disponibles dans le Massachusetts, le New Hampshire, le Maine et le Vermont.

Si vous vivez une crise ou une urgence, vous devez toujours appeler le 911 ou vous rendre immédiatement au centre d'urgence le plus proche. Harvard Pilgrim, une société Point32Health, se conforme aux lois fédérales applicables en matière de droits civils et ne fait aucune discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale, l'âge, le handicap, le sexe, l'orientation sexuelle ou l'identité de genre. 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 comprend Harvard Pilgrim Health Care, Harvard Pilgrim Health Care of New England et HPHC Insurance Company.



a **Point32Health** company