



Harvard Pilgrim  
Health Care

a Point32Health company

# 护理流程 简化指南

行为健康服务指导计划



# 行为健康服务 指导概述

行为健康服务指导是 Harvard Pilgrim **全方位**护理方法的基石。我们训练有素、尽职尽责的团队随时准备**从第一通电话开始为您提供指导**，帮助确保您和您的承保家庭成员获得贴心、便捷的体验。我们经过专业培训的行为健康服务指导员可以为您提供个性化支持，帮助您：

- 通过有效的个性化互动，**指导您了解**复杂的医疗系统。
- 查找**可提供服务、专业且具备文化能力的行为医疗保健网络提供者，满足您的偏好。
- 及时**安排**预约，满足您的新增或持续健康需求。
- 对接**专属资源、支持工具和其他服务。

## 服务指导如何发挥作用？

### 1. 联系我们

请致电综合会员服务团队，通过他们满足您的所有身体与行为健康需求。

### 2. 对接人员

如果您仍有疑问，我们将为您联系行为健康服务指导员。

### 3. 解决问题

与服务指导员讨论个性化解决方案，帮助您弥补行为健康护理流程中的不足，改善健康成果。

### 4. 协调参与

我们的内部医疗和行为健康临床医生团队将与您和您的医疗保健提供者密切合作，协调护理事宜并制定后续护理策略。

### 5. 后续跟进

专属服务指导员将与您联系，确保您的所有担忧和需求都得到（或已经得到）解决。

# 主要功能

所有年龄段的 Harvard Pilgrim 会员均可访问由医疗和行为健康提供者组成的综合网络，以及创新计划和服务<sup>1</sup>，在传统和虚拟环境中改善身心健康。



**虚拟治疗服务：**每周 7 天通过 Doctor On Demand、Grow Therapy<sup>2</sup> 和 AbleTo 获得许可治疗和药物管理服务。



**专业医疗保健提供者：**Autism Care Partners<sup>3</sup> 和 Cortica 为患有自闭症谱系障碍和其他发育差异的儿童提供先进的神经疗法。<sup>4</sup> 此外，您也可以及时预约门诊或 Northeast Health Services 提供的虚拟医疗服务。<sup>4</sup>



**药物使用治疗服务：**通过我们的医疗保健提供者 Spectrum Health<sup>4</sup> 和 Better Life Partners 提供。<sup>5</sup> 会员在住院治疗后将获得我们内部戒毒康复护理管理团队的支持。



**护理管理计划**包括戒毒康复计划、出院后护理计划、过渡归家计划等。我们的内部医疗和行为健康临床医生团队将与您和您的医疗保健提供者密切合作，协调照护事宜并制定后续护理策略。在每个阶段为您和您的承保家庭会员提供支持。



**如果在获取相关创新计划与服务方面需要协助，请拨打会员卡背面列出的电话号码，联系会员服务团队。**



# 有疑问吗？

请拨打会员卡背面的

会员服务电话。服务时间为：

周一、周二和周四上午 8:00 至晚上 6:00；

周三上午 10:00 至晚上 6:00；

周五上午 8:00 至下午 5:30。

TTY 服务请拨打 **711**。

<sup>1</sup> Harvard Pilgrim Commercial 会员可通过雇主提供的保险享受本手册中提及的计划。会员费用分摊可能适用于您。有关承保范围和福利的具体详情，会员应参阅其计划文件。

<sup>2</sup> Grow Therapy 服务在全国范围内均可获取。罗德岛州的相关服务即将推出。

<sup>3</sup> Autism Care Partners 服务位于马萨诸塞州、新罕布什尔州、罗德岛州、康涅狄格州、纽约州和佛蒙特州。

<sup>4</sup> Spectrum Health 和 Northeast Health Services 仅位于马萨诸塞州。

<sup>5</sup> Better Life Partners 服务可在马萨诸塞州、新罕布什尔州、缅因州和佛蒙特州获取。

如果您遇到危机或紧急情况，应立即拨打 911 或前往最近的急救机构。Point32Health 旗下的 Harvard Pilgrim 公司遵守适用的联邦民权法，不因种族、肤色、国籍、年龄、残障状况、性别、性取向或性别认同做出歧视行为。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 包括 Harvard Pilgrim Health Care、  
Harvard Pilgrim HealthCare of New England 和 HPHC Insurance Company。



a **Point32Health** company