

Программа социального патронажа

СТРАТЕГИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ





Введение

Компании Health Net небезразлично ваше здоровье. Мы всегда вовремя приходим на помощь, и мы всегда рядом. Наша цель — подобрать для вас такие услуги, которые позволят вам жить полной, здоровой жизнью.

В программу социального патронажа (Community Supports) включены новые услуги, оказываемые по месту жительства и направленные на сохранение и укрепление здоровья каждого пациента. Эти дополнительные виды медико-социальной помощи предназначены для участников программы Health Net Medi-Cal. Если вы соответствуете критериям, вам предложат 14 видов услуг, призванных улучшить состояние вашего здоровья и благополучие. Эта брошюра поможет вам понять, в каких услугах вы нуждаетесь и на какую помощь можете претендовать.



Программа социального патронажа реализуется в рамках программы California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM) и находится в ведении Департамента здравоохранения (Department of Health Care Services, DHCS). Это лишь одна из множества программ охраны здоровья, предназначенных для участников программы Medi-Cal и действующих на всей территории штата.

Как получить дополнительную информацию или зарегистрироваться для получения услуг социального патронажа:

- 1** Позвоните в компанию Health Net по телефону **800-675-6110 (линия ТТУ: 711)**; звонки принимаются круглосуточно и ежедневно.
- 2** Позвоните в организацию Health Care Options программы Medi-Cal своего штата по телефону **800-430-4263 (линия ТТУ: 800-430-7077)**.
- 3** Вы также можете задать вопросы об услугах лечащему врачу или в своей клинике.





Услуги для бездомных и предоставление жилья

Услуга	Описание
Сопровождение жизнеустройства 	Помощь в получении жилья , в том числе: <ul style="list-style-type: none">• помощь в поиске места для проживания или жилья;• помощь в подаче заявления на предоставление жилья;• составление плана помощи с жильем. Вы можете получить эти услуги, если: <ul style="list-style-type: none">• Вы подали заявление на получение помощи через систему помощи бездомным (Coordinated Entry System) или другую подобную систему.• Вам негде жить.• Вы рискуете потерять жилье.
Услуги по поиску и сохранению съемного жилья 	Помощь в сохранении жилья после въезда , в том числе помощь в распределении семейного бюджета, своевременном внесении арендной платы, а также разъяснение прав и обязанностей арендатора. Вы можете получить эти услуги, если: <ul style="list-style-type: none">• Вы получаете услуги жизнеустройства/сопровождения.• Вы обратились за помощью через систему помощи бездомным (Coordinated Entry System) или другую аналогичную систему.• Вам негде жить.• Вы рискуете потерять жилье.
Жилищные депозиты 	Помощь в получении жилья , в том числе: <ul style="list-style-type: none">• внесение залога для заключения договора аренды;• оплата коммунальных услуг за первый месяц;• оплата первого и последнего месяца аренды, если это предусмотрено в договоре аренды. Вы можете получить эти услуги, если: <ul style="list-style-type: none">• Вы получаете услуги жизнеустройства/сопровождения.• Вы обратились за помощью через систему помощи бездомным (Coordinated Entry System) или другую аналогичную систему.• Вам негде жить.



Восстановительный уход

Услуга	Описание
Восстановительный уход («медицинская передышка») 	Кратковременное предоставление жилья для реабилитации пациентов после госпитализации. <i>Вы можете получить эти услуги, если:</i> <ul style="list-style-type: none">• Вы подвергаетесь риску госпитализации или вас выписывают из больницы.• Вы живете в одиночестве и у вас нет профессиональной сиделки.• Вы рискуете остаться без крова или нуждаетесь в адаптации жилого пространства.
Социальная передышка 	Короткий отдых для ухаживающих за тяжелобольными или нуждающихся в краткосрочной поддержке. <i>Вы можете получить эти услуги, если:</i> <ul style="list-style-type: none">• Вы живете в условиях, не позволяющих вести нормальный образ жизни.• Вы нуждаетесь в постоянной посторонней помощи.• Тому, кто за вами ухаживает, нужна передышка, чтобы вы не попали в учреждение сестринского ухода или в иное специализированное учреждение.
Временное жилье после госпитализации 	Временное пристанище для нуждающихся в дальнейшем лечении психических расстройств или химической зависимости после выписки из больницы. <i>Вы можете получить эти услуги, если:</i> <ul style="list-style-type: none">• Вы завершили восстановительное лечение.• Вы выписываетесь из стационара.• Вы считаетесь бездомным в соответствии с определением Министерства жилищного строительства и городского развития (HUD).
Вытрезвитель 	Центр помощи людям в состоянии алкогольного опьянения или страдающим алкогольной зависимостью , позволяющий избежать обращения в отделение скорой помощи или тюремного заключения. <i>Вы можете получить эти услуги, если:</i> <ul style="list-style-type: none">• Вам исполнилось 18 лет и вы пьяны.• Вас доставили в отделение скорой помощи или задержала полиция.• Вас направили в отделение скорой помощи и вы соответствуете правилам помещения в вытрезвитель.


Долгосрочные услуги по поддержанию здоровья в домашних условиях

Услуга	Описание
Реабилитация при астме 	<p>Изменения в доме, которые позволят устранить факторы, провоцирующие приступ астмы.</p> <p>Вы можете получить эти услуги, если:</p> <ul style="list-style-type: none">• У вас за последние 12 месяцев наблюдается нестабильное течение астмы, сопровождающееся следующими событиями:<ul style="list-style-type: none">– обращение в отделение скорой помощи;– госпитализация;– два обращения к врачу или в пункт неотложной помощи.• Вы прошли тест по контролю над астмой и получили не более 19 баллов.
Программы дневной абилитации 	<p>Программы, направленные на формирование навыков самообслуживания и подготовку к жизни в домашних условиях, например обучение пользованию общественным транспортом и приготовлению пищи.</p> <p>Вы можете получить эти услуги, если:</p> <ul style="list-style-type: none">• Вам негде жить.• Ваш статус бездомного изменился, поскольку за последние 24 месяца вы обрели жилье.• Вы рискуете потерять жилье. или можете претендовать на улучшение формы жизнеустройства.
Формирование безбарьерной среды (переоборудование жилья) 	<p>Внесение изменений, обеспечивающих благоприятные и безопасные условия проживания, а также позволяющих вести самостоятельный образ жизни, например устройство пандусов и установка поручней.</p> <p>Вы можете получить эти услуги, если:</p> <ul style="list-style-type: none">• Вам грозит помещение в учреждение сестринского ухода.
Питание/лечебное питание/функциональное питание 	<p>Пища с доставкой на дом, приготовленная с учетом ваших медицинских и диетических потребностей, включая питание, необходимое после выписки из больницы.</p> <p>Вы можете получить эти услуги, если:</p> <ul style="list-style-type: none">• У вас есть хронические заболевания.• Вас выписали из больницы или учреждения квалифицированного сестринского ухода.• Вам грозит госпитализация или помещение в учреждение сестринского ухода.• Вы нуждаетесь в квалифицированном медицинском сопровождении.• Вы прошли обследование у сертифицированного диетолога или лицензированного специалиста по питанию.

Долгосрочные услуги по поддержанию здоровья в домашних условиях (продолжение)

Услуга	Описание
<p data-bbox="118 562 573 705">Переезд из учреждения сестринского ухода/помещение в дом сопровождаемого проживания</p> 	<p data-bbox="610 562 1474 743">Услуги, призванные помочь вам покинуть учреждение сестринского ухода и интегрироваться в социум, например переехать в дом сопровождаемого проживания, в том числе услуги, которые помогут избежать помещения в учреждение сестринского ухода.</p> <p data-bbox="610 772 1235 806"><i>Вы можете получить эти услуги, если:</i></p> <ul data-bbox="610 823 1495 1444" style="list-style-type: none">• Выезд из учреждения сестринского ухода:<ul style="list-style-type: none">– Вы прожили в учреждении сестринского ухода более 60 дней.– Вы хотите жить в доме сопровождаемого проживания (в месте, где вам будут помогать с повседневными медицинскими потребностями) в качестве альтернативы учреждению сестринского ухода.– Вы в состоянии безопасно находиться в доме сопровождаемого проживания.• Отказ от помещения в учреждение сестринского ухода:<ul style="list-style-type: none">– Вы хотите жить в социуме.– Вы в состоянии безопасно находиться в доме сопровождаемого проживания и хотите этого.– В настоящее время вы получаете услуги в учреждении сестринского ухода или отвечаете минимальным стандартам для помещения в такое учреждение.
<p data-bbox="118 1465 500 1608">Услуги по социальной интеграции/переезд из учреждения сестринского ухода домой</p> 	<p data-bbox="610 1465 1458 1570">Услуги, призванные помочь вам переехать из учреждения сестринского ухода домой, где вам придется оплачивать расходы на жизнь.</p> <p data-bbox="610 1600 1235 1633"><i>Вы можете получить эти услуги, если:</i></p> <ul data-bbox="610 1650 1468 1894" style="list-style-type: none">• В настоящее время вы получаете по медицинским показаниям уход на уровне учреждения сестринского ухода.• Вы прожили более 60 дней в учреждении сестринского ухода или в учреждении программы «Медицинская передышка».• Вы хотите вернуться домой.• Вы способны жить дома с услугами социальной реабилитации.

Долгосрочные услуги по поддержанию здоровья в домашних условиях (продолжение)

Услуга	Описание
<p data-bbox="116 569 459 636">Личный уход и ведение хозяйства</p> 	<p data-bbox="609 569 1414 636">Услуги, призванные помочь вам в повседневных делах, например:</p> <ul data-bbox="609 653 1365 730" style="list-style-type: none">• личная гигиена;• уборка;• одевание;• покупка продуктов. <p data-bbox="609 758 1235 793">Вы можете получить эти услуги, если:</p> <ul data-bbox="609 806 1455 1075" style="list-style-type: none">• Вам грозит помещение в больницу или учреждение сестринского ухода.• Вам необходима повседневная помощь и вам некому больше помочь.• Вы получили одобрение на участие в программе индивидуального обслуживания на дому (In-Home Supportive Services).

Nondiscrimination Notice

Health Net follows State and Federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people or treat them differently because of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity or sexual orientation.

Health Net provides:

- Free aids and services to people with disabilities to communicate better with us, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats).
- Free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages.

If you need these services or to request this document in an alternative format, contact the Health Net Customer Contact Center at 1-800-675-6110 (TTY: 711), 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year.

If you believe that Health Net has failed to provide these services or unlawfully discriminated in another way, you can file a grievance with Health Net by phone, in writing, in person or electronically:

- By phone: Call Health Net Civil Rights Coordinator at 1-866-458-2208 (TTY: 711), Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m.
- In writing: Fill out a complaint form or write a letter and send it to Health Net Civil Rights Coordinator, P.O. Box 9103, Van Nuys, CA 91409-9103.
- In person: Visit your doctor's office or Health Net and say you want to file a grievance.
- Electronically: Visit Health Net's website at www.healthnet.com

You can also file a civil rights complaint with the California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights by phone, in writing or electronically:

- By phone: Call 916-440-7370. If you cannot speak or hear well, please call 711.
- In writing: Fill out a complaint form or write a letter and send it to Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413.
Complaint forms are available at http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- Electronically: Send an email to CivilRights@dhcs.ca.gov.

If you believe you have been discriminated against because of race, color, national origin, age, disability or sex, you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by phone, in writing or electronically:

- By phone: 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697)
- In writing: Fill out a complaint form or send a letter to U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201
Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- Electronically: Visit the Office for Civil Rights Complaint Portal at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم (1-800-675-6110 (TTY: 711) تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY` 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

Chinese: 如果您或您正在帮助的其他人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。另外，还为残疾人士提供辅助和服务，例如易于读取的 PDF 和大字版文件。这些服务对您免费提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yanggh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1 800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-800-675-6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

Как получить дополнительную информацию или зарегистрироваться для получения услуг социального патронажа:

- Позвоните в компанию Health Net по телефону **800-675-6110 (линия ТТУ: 711)**; звонки принимаются круглосуточно и ежедневно.
- Позвоните в организацию Health Care Options программы Medi-Cal своего штата по телефону **800-430-4263 (линия ТТУ: 800-430-7077)**.