

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 TTY: 711)**; звонки принимаются круглосуточно и ежедневно.
- 2** Позвоните в организацию Health Care Options программы Medi-Cal своего штата по телефону **800-430-4263 (линия TTY: 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 	<p>Помощь в получении жилья, в том числе:</p> <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. <p>Вы можете получить эти услуги, если:</p> <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 	<p>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.</p> <p>Вы можете получить эти услуги, если:</p> <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 	<p>Помощь в получении жилья, в том числе:</p> <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. <p>Вы можете получить эти услуги, если:</p> <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»)	<p>Кратковременное предоставление жилья для реабилитации пациентов после госпитализации.</p> <p><i>Вы можете получить эти услуги, если:</i></p> <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 кровла или нуждаетесь в адаптации жилого пространства.
Социальная передышка	<p>Короткий отдых для ухаживающих за тяжелобольными или нуждающихся в краткосрочной поддержке.</p> <p><i>Вы можете получить эти услуги, если:</i></p> <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	<p>Временное пристанище для нуждающихся в дальнейшем лечении психических расстройств или химической зависимости после выписки из больницы.</p> <p><i>Вы можете получить эти услуги, если:</i></p> <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	<p>Центр помощи людям в состоянии алкогольного опьянения или страдающим алкогольной зависимостью, позволяющий избежать обращения в отделение скорой помощи или тюремного заключения.</p> <p><i>Вы можете получить эти услуги, если:</i></p> <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 устраниć 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
Переезд из учреждения сестринского ухода/ помещение в дом сопровождаемого проживания	<p>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><i>Вы можете получить эти услуги, если:</i></p> <ul 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.
Услуги по социальной интеграции/переезд из учреждения сестринского ухода домой	<p>Услуги, призванные помочь вам переехать из учреждения сестринского ухода домой, где вам придется оплачивать расходы на жизнь.</p> <p><i>Вы можете получить эти услуги, если:</i></p> <ul 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
Личный уход и ведение хозяйства 	<p>Услуги, призванные помочь вам в повседневных делах, например:</p> <ul style="list-style-type: none">• личная гигиена;• одевание;• уборка;• покупка продуктов. <p>Вы можете получить эти услуги, если:</p> <ul 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).

Health Net соблюдает применимые законы штата и федеральное законодательство по защите гражданских прав и не допускает дискриминации, не отказывает в обслуживании и не относится к людям по-разному на основании расовой принадлежности, цвета кожи, страны происхождения, возраста, ограниченных психических и физических возможностей, пола (в том числе беременности, сексуальной ориентации и гендерной самоидентификации), религии, социального происхождения, принадлежности к этнической группе, заболеваний, генетической информации, семейного положения или гендера.

Health Net предоставляет приведенные ниже услуги.

- Бесплатные услуги и помочь людям с ограниченными возможностями для эффективной коммуникации с нами, в том числе:
 - услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
 - печатные материалы в других форматах (крупный шрифт, специальный электронный формат, аудиозапись и т. д.).
- Своевременные бесплатные услуги перевода для людей, чей родной язык — не английский, в том числе:
 - услуги квалифицированных устных переводчиков;
 - печатные материалы на других языках.
 - Если вам нужны эти услуги, звоните в контактный центр для клиентов Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711) круглосуточно и без выходных.

По запросу этот документ можно получить напечатанным шрифтом Брайля, крупным шрифтом, на аудиокассете или в электронной форме. Чтобы получить его в одном из таких альтернативных форматов, позвоните по указанному ниже телефону или напишите на следующий адрес:

Health Net

Post Office Box 9103, Van Nuys, California 91409-9103

Контактный центр для клиентов: 1-800-675-6110 (TTY: 711)

Коммутаторная служба штата California: 711

Если вы считаете, что компания Health Net не предоставила вам эти услуги или иным образом подвергла вас дискриминации на основании расовой принадлежности, цвета кожи, страны происхождения, возраста, пола (в том числе беременности, сексуальной ориентации либо гендерной самоидентификации), ограниченных психических или физических возможностей, религии, социального происхождения, принадлежности к этнической группе, заболеваний, генетической информации, семейного положения либо гендера, вы можете подать претензию координатору по соблюдению требований Раздела 1557.

Вы можете подать претензию лично либо по телефону, почте, факсу или электронной почте. Если вам нужна помощь в подаче претензии, обратитесь к **координатору по соблюдению требований Раздела 1557**.

- По телефону. Позвоните по номеру 855-577-8234 (TTY: 711). Линия работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00 по стандартному восточному времени (EST).
- По факсу. 1-866-388-1769.
- В письменном виде. Напишите письмо и отправьте его по адресу Health Net 1557 Coordinator, PO Box 31384, Tampa, FL 33631.

- В электронном виде. Отправьте электронное письмо по адресу SM_Section1557Coord@centene.com. Это уведомление доступно на сайте Health Net: https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/disclaimers/legal/non-discrimination-notice-medi-cal.html.
- Лично. Посетите офис своего врача или Health Net и сообщите, что хотите подать претензию.

Кроме того, вы можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по вопросам гражданских прав при Департаменте здравоохранения штата California по телефону, в письменном или электронном виде:

- По телефону. Позвоните по номеру 916-440-7370. Если у вас есть нарушения речи или слуха, звоните по номеру 711.
- В письменном виде. Заполните бланк жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу 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.
Бланки жалоб есть на сайте http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- В электронном виде. Отправьте электронное письмо по адресу CivilRights@dhcs.ca.gov.

Вы также можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по вопросам гражданских прав при Департаменте здравоохранения и социального обеспечения по телефону, в письменном или электронном виде через портал для подачи жалоб этого управления <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, по почте или по телефону:

- В письменном виде. U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201.
- По телефону. 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).
- В электронном виде. Бланки жалоб есть на сайте <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

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 documents in braille and large print, 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 (TTY: 711) 1-800-675-6110. أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برail وطباعة كبيرة. 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՝ փաստաթղթեր բրայլով կամ խոշոր տպագրությամբ: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិទ្ធភីអ្នក បុន្ណោះម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងផ្លូវការសេវាដែលការសារ សូមចូរសព្វទៅលើ 1-800-675-6110 (TTY: 711)¹ ដំឡើយ នឹងសេវាកម្មប្រព័ន្ធដែលពិការ ដួចជាបក្សសារជាមក្ស្យរស្សាប និងជាមក្ស្យទាត់កំណត់មានផ្លូវជាបន្ទាន់ សេវាកម្មប្រព័ន្ធដែលត្រូវបានផ្លូវជាម្នុកដោយមិនគិតថ្លែង។

Chinese (Simplified): 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电 1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如盲文和大字版文档。这些服务免费为您提供。

Chinese (Traditional): 如果您或您正在幫助的其他人需要語言服務，請致電 1-800-675-6110 (TTY: 711)。另外，還為殘疾人士提供輔助和服務，例如盲文和大字版文件。這些服務對您免費提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل و چاپ درشت نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای 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 'ब्रेल' लिपि और बड़े प्रिंट में 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 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: ご自身またはご自分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、点字や大活字の文書などの補助・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: 점자 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄືນໃດຫ້ໆທໍ່ໜ້ານກໍາລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຢັ້ງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄືນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານເປັນຕົວອັກສອນນູນ ແລະ ພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ້ານີ້ແມ່ນມີວິຊ່ວຍເຫຼືອທໍ່ໜ້ານໂດຍບໍ່ໄດ້ແສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Beiv hnangv meih ganh a'fai meih tengx ga'hlen mienh, se gorngv qiemx zuqc longc tengx porv waac bun muangx, mborqv finx lorz 1-800-675-6110 (TTY: 711). Mbenc duqv maaih jaa-dorngx aengx caux gong tengx waaic fangx mienh, beiv zoux sou benx nzangc-pokc bun hluo aengx caux domh nzangc. Naaiv deix gong-bou jauv-louc mv zuqc heuc meih ndortv nyaanh cingv.

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। ਅਪਾਹਜ ਲੇਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ 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, выполненные шрифтом Брайля или 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 braille y en letra grande. 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 mga dokumentong nasa braille at mga malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyon ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น เอกสารในรูปแบบอักษรเบรลล์และตัวพิมพ์ขนาดใหญ่ 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 шрифтом Брайля 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 bằng chữ nổi Braille và bản in khổ lớn. 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 ТТY: 711)**; звонки принимаются круглосуточно и ежедневно.
- Позвоните в организацию Health Care Options программы Medi-Cal своего штата по телефону **800-430-4263 (линия ТТY: 800-430-7077)**.