



# findhelp 操作指南

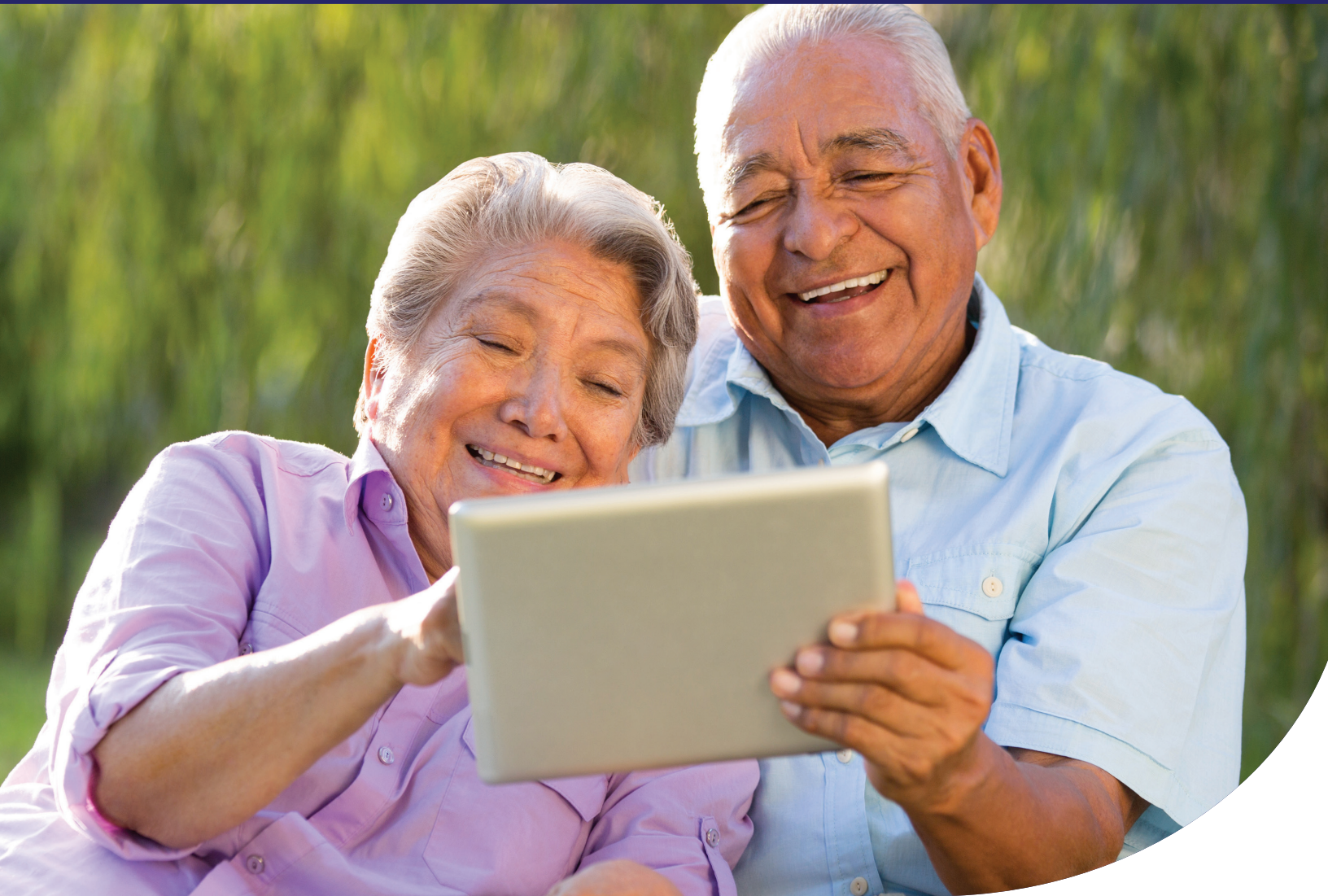
保戶專用



[wellcare.healthnetcalifornia.com](https://wellcare.healthnetcalifornia.com)

# 章節目錄

簡介.....	1
入門.....	2
<b>檢索概覽</b> .....	4
郵遞區號檢索.....	4
類別檢索/服務標籤檢索.....	5
關鍵詞檢索.....	5
檢索篩選器.....	6
個人篩選器.....	7
計劃篩選器.....	7
收入篩選器.....	8
<b>連接概覽</b> .....	9
連結按鈕選項.....	10
<b>社會需求評估 (SNA)</b> .....	11
自定義檢索結果.....	11
<b>連結和轉診計劃</b> .....	12
現場轉診.....	12
狀態.....	14
<b>通知</b> .....	15
轉診通知.....	15
輔導者 - 我正在幫助的人.....	18
<b>我(的)轉診</b> .....	19
訪問您的保戶資料.....	20
轉診狀態.....	21
<b>隱私</b> .....	23
培訓.....	23



## 簡介

Health Net Community Connect，由findhelp提供支持，是一個為我們的保戶提供文化背景相關的社會需求支持的計劃網絡。它是保戶可以使用的最大線上平臺，用於在其郵遞區號範圍內查詢本地計劃和服務。

findhelp 通過幫助保戶檢索低成本或無成本的社會服務，支持保戶解決健康的社會決定因素（SDOH）的需求。findhelp 還幫助保戶為自己和家人進行轉診（連線到計劃和服務），同時宣傳本地計劃和服務的福利。

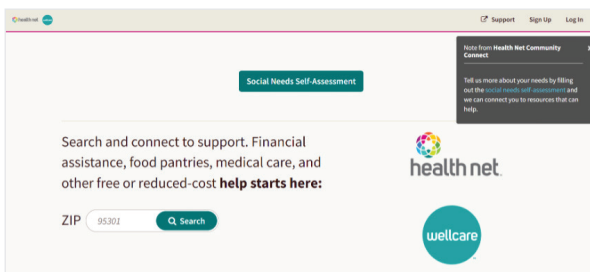


# 入門

請訪問 [healthnet.findhelp.com](https://healthnet.findhelp.com)，在您附近找到低成本和免費服務。您也可以使用該網站完成社會需求評估（SNA）<sup>1</sup>，以獲得社會服務計劃的轉診。

## 註冊

1. 在您的電腦或移動裝置上開啓 [healthnet.findhelp.com](https://healthnet.findhelp.com)。
2. 請點選右上角的「Sign Up」（註冊）。



### Sign Up

Already have an account? [Log in!](#)

EMAIL  TEXT MESSAGE  GOOGLE

First Name

Last Name

Email

Username (Optional)

Password   
Min. 8 characters with 1 capital, 1 lowercase, and 1 special character.

I affirm that I have read, understand, and accept the [findhelp.org Terms and Privacy Policy](#).

I'm searching for me or my family

I'm searching to help other people

3. 建立一個至少包含八個字符的密碼。密碼必須包含一個大寫字母、一個小寫字母和一個特殊字符（例如 &、\$、!）。
4. 請勾選此框以確認您已閱讀條款和隱私政策。
5. 請選擇您是為您和您的家人檢索服務，還是您正在幫助其他人檢索服務。
6. 點選「Get Started!」（開始！）按鈕。
7. 您將通過電子郵件或文字訊息收到一個鏈接。**請在 24 小時內點選鏈接確認您的賬戶。**如果您沒有看到這封郵件，請務必檢查您的垃圾郵件資料夾。
8. 登入後，您的名字會顯示在螢幕的右上角。

## 登入步驟

### 要登入現有賬戶：

1. 請點選右上角的「Log In」（登入）按鈕。
2. 選擇您希望如何登入。您可以使用您的電子郵件地址、手機號碼、使用者名稱或Google賬戶登入。
3. 填寫所需資訊，然後點選「Log In」（登入）。
4. 登入後，您的名字會顯示在螢幕的右上角。

## 登出步驟

### 登出

1. 點選右上角的您的姓名。
  2. 從下拉選單中點選「Log Out」（登出）。
- 注意：如果30分鐘沒有操作，findhelp會自動登出您。**

## 其他建立帳戶的方法

在findhelp 建立帳戶始終免費。但是，您可以在不建立 findhelp 帳戶的情況下使用 Community Connect。利用其他方法操作該系統以獲得服務

- 填寫SNA。
- 儲存並分享計劃列表
- 聯絡並轉診您找到的計劃。
- 記錄關於您幫助的人或者計劃的筆記。

當您使用這些功能時，系統會提示您建立一個賬戶。這是另一種建立賬戶的方式，無需按照上述註冊步驟進行。



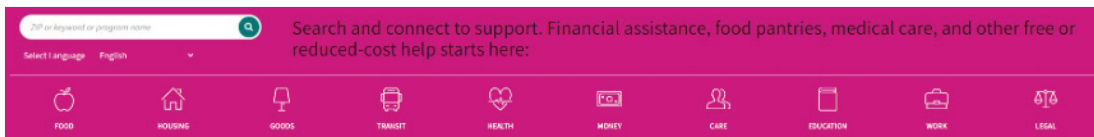
# 檢索概覽

您可以使用檢索功能在您所在的郵遞區號找到低成本和免費的社會服務計劃。您可以按以下方式瀏覽：

- 類別
- 計劃
- 關鍵詞
- 業務

您可以通過篩選結果來找到最符合您需求的計劃。

Sort by **RELEVANCE** CLOSEST



## 要檢索計劃，請按照以下步驟進行：

1. 從主頁進入，請輸入您的 **郵遞區號**。
2. 輸入關鍵字或點選類別欄圖標之一，以找到符合您需求的計劃。
3. 檢視檢索結果或使用檢索篩選器來縮小檢索範圍。

## 郵遞區號檢索

請輸入您的郵遞區號以檢索當地、國家和州的計劃。您可以通過點選計劃列表中的「More Info」（更多資訊）部分，檢視計劃服務的所有城市、縣或州。

ZIP

Website: [Program's Website](#)

Facebook: [Program's Facebook](#)

Twitter: [Program's Twitter](#)

Coverage Area:

This program covers residents of the following counties: Bastrop County, TX, Caldwell County, TX, Hays County, TX, Travis County, TX and Williamson County, TX.

## 類別檢索或服務標籤檢索

一旦輸入郵遞區號，您可以使用**類別欄**和您選擇的主題來瀏覽計劃。當您選擇一個主題時，某些服務將會被歸類或者「標記」上關鍵詞。在下面的例子中，市區收容所和社會服務中心將其**主要服務**標記為關鍵詞「臨時住所」和「短期住房」。



**Housing for the Harvest**  
by The California Department of Public Health (CDPH)

COVID-19 Response Program ⓘ

CDPH's Housing for the Harvest program helps agricultural workers secure temporary hotel housing to self-isolate due to COVID-19. The program helps positive or exposed workers protect their loved...

Main Services: [temporary shelter](#)

Other Services: [meals](#), [transportation](#), [home visiting](#)

Serving: [adults 18+](#), [covid19](#), [employed](#), [individuals](#)

預設情況下，檢索結果按相關性（重要性）排序。這將推動那些更有可能幫助您的計劃。如果某些計劃不可用，它們將在檢索結果中降低排名。

## 關鍵詞檢索

您不僅可以通過群組進行檢索，還可以輸入**關鍵詞、計劃名稱或企業名稱進行檢索**。如果檢索一某一服務標籤（指計劃服務物件），檢索結果中顯示的計劃將會包含該服務標籤。

再次強調，檢索結果按相關性排序。



**標籤排名：**將計劃分類為稱為標籤的組。最大的群體是「父級」群組。父級群組下面的標籤稱為「子級」群組。

例如，以下是檢索心理健康護理時可能出現的標籤：

- 心理健康護理（父標籤）
  - 憤怒管理（子標籤）
  - 喪親悼念（子標籤）
  - 諮詢（子標籤）

當您選擇一個父群組時，檢索結果將顯示帶有該父群組標籤的計劃。也包括標記有以下子群組的計劃。如果選擇了子群組，您將只能找到帶有子群組標籤的計劃。

### 範例：

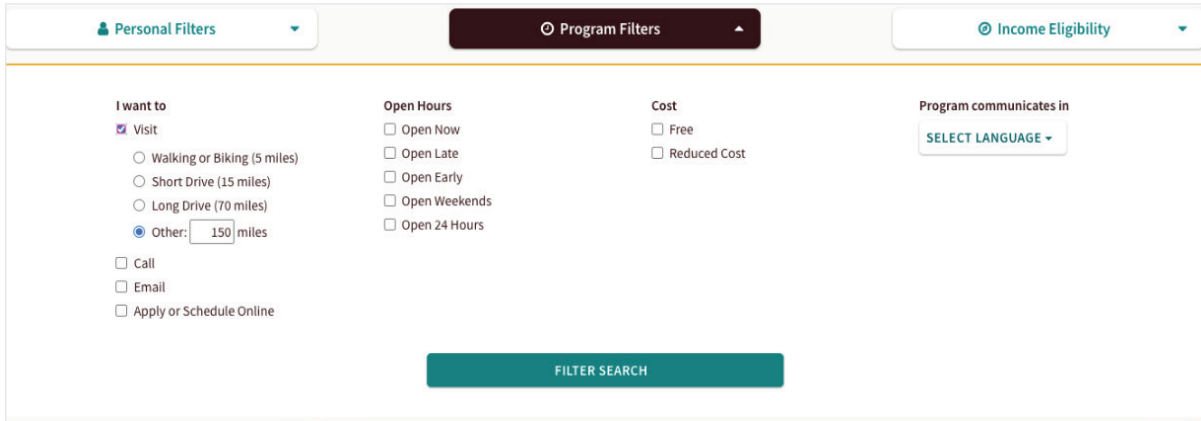
1. 如果檢索「心理健康護理」，您會找到關於心理健康護理、憤怒管理、喪親悼念和諮詢等計劃。
2. 如果檢索「憤怒管理」，您只會找到被標記為憤怒管理的計劃。

這樣可以找到一系列的服務或者特定型別的服務。

## 檢索篩選器

即使使用關鍵詞或類別進行檢索，仍然可能會有許多檢索結果。要找到最適合您或您的家人的計劃，您可以使用**檢索篩選器**。通過以下方式縮小結果範圍：

- ✓ 個人特徵。
- ✓ 計劃型別。
- ✓ 收入資格
- ✓ 更多.....



The screenshot shows a search filter interface with three tabs: "Personal Filters", "Program Filters", and "Income Eligibility". The "Personal Filters" tab is active. It contains several sections of filters:

- I want to:** Includes radio buttons for "Visit" (checked), "Walking or Biking (5 miles)", "Short Drive (15 miles)", "Long Drive (70 miles)", and "Other: 150 miles". Below these are checkboxes for "Call", "Email", and "Apply or Schedule Online".
- Open Hours:** Includes checkboxes for "Open Now", "Open Late", "Open Early", "Open Weekends", and "Open 24 Hours".
- Cost:** Includes checkboxes for "Free" and "Reduced Cost".
- Program communicates in:** Includes a "SELECT LANGUAGE" dropdown menu.

A "FILTER SEARCH" button is located at the bottom center of the filter panel.

我們將在接下來的幾頁中詳細討論這些篩選器。

您也可以選擇任意數量的篩選器。我們建議您選擇會影響您所需計劃型別或您希望獲得服務方式的篩選器。

例如，如果您在尋找孕婦支持群組，您可以檢索「支持群組」，然後使用「孕婦」篩選器來幫助您找到孕婦支持群組。

另一方面，當您在檢索食物分發點時，分發點是否只服務孕婦可能並不重要。這可能意味著無論您是否懷孕，您都可以獲得相同的服務。相反，通過營業時間篩選以找到某個可用的服務。



## 個人篩選器

這些篩選器允許您按個人特徵對結果進行排序，舉例來說：

- ✓ 年齡。
- ✓ 退伍軍人身份。
- ✓ 性別認同。
- ✓ 語言。

舉例來說，如果您是一名需要幫助找房的退伍軍人，您可以檢索「幫助找房」，然後應用「退伍軍人」和「無家可歸者」兩個篩選器。當進行檢索時，檢索結果會優先顯示服務於這兩個群體的計劃，然後再顯示那些僅服務於其中一個群體的計劃。

Personal Filters

Program Filters

Income Eligibility

Age Group

- infants: 0 months - 1 year
- toddlers: 1 - 2 years
- preschoolers: 3 - 4 years
- school-aged children: 5 - 12 years
- children: 2 - 12 years
- teens: 13 - 19 years
- young adults: 20 - 30 years
- adults: 31 - 54 years
- seniors: 55 years+

Armed Forces

- active duty
- national guard
- veterans

Citizenship

- immigrants
- refugees

Disability

- all disabilities

Disaster Victims

- california and washington wildfires 2017
- california wildfires 2018
- california wildfires 2019
- california wildfires 2021
- covid 19
- hawaii wildfire 2023
- wildfires 2020

Employment

- employed

Gender & Identity

- female
- lgbtqi+
- male

General

- anyone in need

Guardianship

- foster youth

Health

- pregnant

Household families

- with children
- individuals

Housing

- homeless
- near homeless
- runaways

Income

- benefit recipients
- low-income

Insurance

- underinsured
- uninsured

Language

- limited english

Mental Health

- all mental health

Role

- parents
- spouses

Survivors

- abuse or neglect survivors
- domestic violence survivors
- human trafficking survivors
- natural disaster survivors
- trauma survivors

Urgency

- emergency
- in crisis
- in danger

## 計劃篩選器

利用篩選器，可以按照計劃細節來排序結果，例如：

- ✓ 聯絡方式。
- ✓ 費用。
- ✓ 時間。
- ✓ 語言。

Personal Filters

Program Filters

Income Eligibility

I want to

- Visit
- Call
- Email
- Apply or Schedule Online

Open Hours

- Open Now
- Open Late
- Open Early
- Open Weekends

Cost

- Free
- Reduced Cost

Program communicates in

SELECT LANGUAGE

FILTER SEARCH

例如，在「I want to」（我想要）欄目中，您可以選擇「Visit」（訪問），「Call」（打電話），「Email」（傳送電子郵件）或「Apply or schedule online」（線上申請或預約）。如果您選擇訪問，將會出現一個篩選器，顯示一定距離內的計劃。

此外：

- 「Hours」（時間）篩選將基於辦公時間進行篩選。
- 「Cost」（費用）將根據該計劃是否免費或減免費用進行篩選。
- 「Language」（語言）將根據該計劃服務的語言進行篩選。

## \$ 收入篩選器

某些計劃可能會有收入標準。通過使用收入篩選器，您可以按照您家庭的收入來篩選計劃。

**Eligibility:**

- This program helps people with income at or below 185% of federal poverty guidelines.
- This program helps children who are 0 to 5 years old.
- This program helps pregnant, postpartum, and breastfeeding women.

**Availability:** available

**Description:** The Women, Infant and Children Supplemental Food Program (WIC) is designed to promote healthy food habits to low-income pregnant, postpartum, and breastfeeding women and infants and children birth to five years of age.

要使用收入篩選器，請輸入您的家庭規模和收入，然後點選「Filter Search」（篩選檢索）。根據您輸入的資訊，計劃將顯示一個標籤，說明「You may be eligible」（您可能有資格）。

**Women, Infant & Children (WIC) Program - Far South Clinic**

by Austin Public Health



You may be eligible

The Women, Infant and Children Supplemental Food Program (WIC) is designed to promote healthy food habits to low-income pregnant,



**關於所有篩選器的說明：**所選的篩選器將保留在未來的檢索中，並可能限制您的檢索結果。如果可用計劃數量似乎較少，您可能已經點選了太多篩選器。取消篩選器以檢視更多結果。



# 連接概覽

點選「**Connect**」（**連結**）按鈕顯示計劃的聯絡方式。它提供了與計劃建立聯絡的選項，例如：

- 當面。
- 預約。
- 通過網站聯絡。
- 填寫資格篩查表。

每個接受通過findhelp轉診的計劃列表上都有「Connect」（連結）按鈕。它還顯示了與該計劃聯絡的最佳方式，並可用於發起和跟蹤轉診。

**Food Pantry**  
by Bertha Support

Our food pantry is available for anyone who is in need of assistance with supplying food. Additional services may include help with filling out forms, locating available resources,

**Main Services:** food pantry, navigating the system, help fill out forms

**Serving:** anyone in need, all ages

**Next Steps:**  
Contact or go to the **nearest location**.  
1.97 miles (Serves nationwide)

Open Now: 8:00 AM - 5:00 PM

MORE INFO | SAVE | SHARE | NOTES | SUGGEST | **REFER**

有了現場轉診功能，findhelp會直接向該計劃傳送提醒。然而，Findhelp平臺上的一些計劃不接受現場轉診。這意味著轉診可以被記錄和追蹤，但findhelp**不會**向計劃傳送轉診提醒。

## 連結按鈕選項

在findhelp上搜檢索計劃時，您將看到幾種不同型別的「Connect」（連結）按鈕。  
舉例說明：

按鈕	該按鈕是什麼意思?
	如果某計劃通過findhelp接受申請，將會顯示「Apply Here」（在此申請）按鈕。您將被要求填寫連結表格和資格篩查表，以完成您的轉診。
	若通過外部網站是與該計劃聯繫的最佳方式，則會出現「Apply on Their Site」（在他們的網站上申請）按鈕。點選按鈕後，您將進入該計劃的網站。
	若通過該計劃的官方網站是與其聯繫的最佳方式，則會出現「Contact on Their Site」（在他們的網站上聯絡）按鈕。
  	<p>如果通過轉診是與該計劃聯絡的最佳方式，那麼「Contact Here」（在此聯絡）或「Refer」（轉診）按鈕將出現。這些按鈕的操作方式相同，但可能根據使用者是否登入findhelp，或是否正在幫助他人而有所不同。您可以在<b>第12頁</b>瞭解更多關於轉診的資訊。</p> <p><b>注意：</b>根據螢幕大小，使用者可能會看到「Contact」（聯絡）而非「Contact Here」（在此聯絡）。</p>
	如果與計劃聯絡的最佳方式是通過findhelp的排程功能預約，則會出現「Schedule」（排程）按鈕。該計劃將通過網站收到轉診通知。
	如果安排預約的最佳方式是通過該計劃的官方網站，那麼會顯示「Schedule on Their Site」（在他們的網站上安排）按鈕。findhelp <b>不會</b> 向該計劃傳送轉診提醒。
	若其他選項都不可用，會出現「See Next Steps」（檢視下一步）按鈕。當與某計劃聯絡的最佳方式是直接打電話、傳送電子郵件或親訪問該計劃時，就會出現這種情況。
	對於僅跟蹤轉診，「Log Referrals」（記錄轉診）按鈕將替換其他按鈕。



# 社會需求評估 (SNA)

Community Connect SNA可以評估您當前的社會需求。我們將會詢問您是否需要幫助：

- ✓ 住宅。
- ✓ 食物。
- ✓ 安全。
- ✓ 職場支持，以及更多。

SNA幫助您更快地獲取您的findhelp檔案所需的資訊。您可以在Community Connect首頁的「Social Needs Assessment」（社會需求自我評估）下方找到SNA。

## Social Needs Self-Assessment

完成SNA後，您可以：

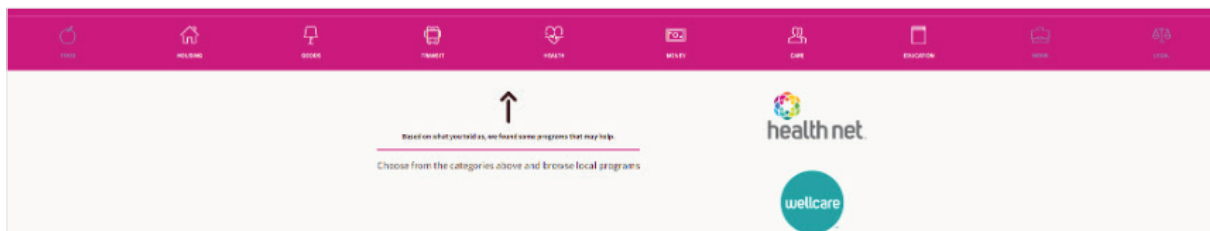
- 提交您的答案。
- 確認同意。
- 提交評估。

一旦完成SNA，**將無法進行編輯**。然而，如果您在提交之前選擇「Edit Responses」（編輯回覆），您可以撤消整個SNA並重新開始。



## 自定義檢索結果

完成您的SNA後，findhelp將根據您的回答尋找可能符合您特定需求的群組或計劃。您也會收到一封電子郵件，裡面附有檢索結果的鏈接。





# 連結和轉診計劃

您可以通過Community Connect進行轉診。若要檢視您已儲存的轉診清單，請點選螢幕右上角的您的姓名縮寫，然後選擇「Referrals for Me」（我的轉診）。

您也可以將您認為對您最重要的轉診分類到資料夾中。這些資料夾可以按字母順序排序，也可以在「Find a folder」（檢索資料夾）的檢索框中進行檢索。

您的轉診狀態將通過轉診儀表板和電子郵件提醒與所有相關方共享。這確保了每個人都能及時瞭解情況。



## 現場轉診

當「Connect」（連結）按鈕顯示「Refer」（轉診）或「Contact Here」（在此聯絡）時（見第10頁），您可以通過findhelp直接進行轉診。按照如下方式：

1. 點選按鈕。
2. 填寫聯絡資訊。
  - 如果您正在幫助別人，請提供他們的聯絡資訊。請先徵得他們的同意。
3. 選擇計劃與您聯絡的最佳方式。
4. 新增必要的評論。
  - 留言是選填的，但有時可以幫助計劃工作人員理解您的轉診情況。
5. 選擇「Consent」（同意）按鈕以同意與該計劃分享您的聯絡資訊。
6. 點選「Next」（下一步）。如果該計劃已經在他們的轉診中添加了一個篩選器，請填寫篩選器並點選「Submit」（提交）。

### Start a screener for this program

**Eligibility** This program helps people with income at or below 130% of federal poverty guidelines.

Who is this for?  For myself or my family  
 I'm referring someone else

**Your Name \***

**Your Email Address**

**Your Phone Number**

**Best way to reach you \***  Email  
 Text message  
 Phone call

**Comment** [Add a comment...](#)

**My Consent \***  I agree to:

- Send my contact info and additional info through this system to this agency, and
- Receive info **about this program** from the Health Net Community Connect site (like steps to contact them, or messages sent to you from the program). [Learn how we keep your info safe.](#)

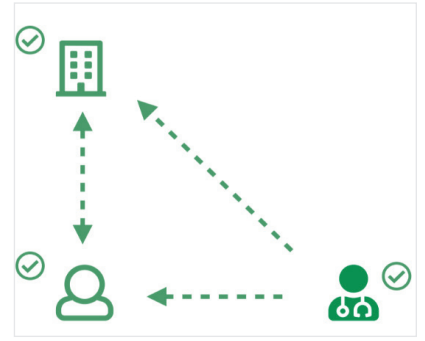
**The program provider has a few more questions!**  
Choose "Next" to log in and continue to the program's form.

**Important!** We'll do our best to send them your information, but it's possible that we may not be able to reach the agency or get a quick response. If you are in an emergency situation, call 911.

## ? 當您提交現場轉診時會發生什麼？

- 您會收到一條轉診通知。您所有的轉診都儲存在「**Referrals For Me**」（我的轉診）下。
- 該計劃也會收到一份轉診通知。轉診將被新增到他們的入站轉診儀表板中。

您可以通過電子郵件提醒或您的儀表板更新轉診的狀態。**更新後的狀態將實時顯示在每個儀表板中。**



對於不直接通過findhelp接受轉診的計劃，您仍然可以在您的個人資料中記錄轉診。點選「Connect」（連結）按鈕，然後選擇「Log a Referral」（記錄轉診）。**不會向計劃傳送任何內容**，但您將收到提醒，並能夠在您的儀表板中檢視轉診。

Helping someone else? **LOG A REFERRAL**

**i** The form below is NOT sent to the program. Please follow the program's "Next Steps" to get help. [Learn more...](#)

This form:

- Sends you "Next Steps" to contact this program, if email/text selected as the "Best Way to Reach You."
- Records the program's information in your [Referrals For Me](#) dashboard.
- Creates an account if you don't have one.

---

**Eligibility** Serves communities in which we have a lasagna volunteer available.

Who is this for?  For myself or my family  
 I'm referring someone else

**Your Name \***

**Your Email Address**

**Your Phone Number**

**Best way to reach you\***  Email  
 Text message  
 Phone call

**Comment** [Add a comment...](#)

**The form above is NOT sent to the program.**

This form:

- Sends you "Next Steps" to contact this program, if email/text selected as the "Best Way to Reach You."
- Records the program's information in your [Referrals For Me](#) dashboard.
- Creates an account if you don't have one.

**SUBMIT**

**Important!** If you are in an emergency situation, call 911.

## 狀態

您可以更新和跟蹤您的轉診狀態。轉診的狀態可以由您和計劃雙方更新。以下是每個狀態的定義：

狀態	定義
未更新	轉診初次發起時且尚未採取任何行動時的預設狀態。
需要客戶操作	該更新由計劃進行，意味著在支持開始之前，您必須進行某些操作。
等待中	通常由計劃進行此更新。這通常意味著轉診正在進行中。
已轉診至其他地方	無法完成轉診。醫療服務提供者或Health Net工作人員已將您轉診到其他地方。
符合資格	您有資格獲得服務，但尚未需要或收到服務。
得到幫助	您已經獲得了所需的服務和幫助。
無法獲得幫助	您無法獲得幫助（原因可能各不相同）。下一步是轉診到其他地方或與Health Net聯絡尋求幫助。
無法聯絡	計劃無法聯絡到您。您應該跟進聯絡該計劃。
不符合資格	您不符合該計劃資格。下一步是轉診到其他地方或與Health Net聯絡尋求幫助。
無法提供所需幫助	該計劃無法幫助您。下一步是轉診到其他地方或與Health Net聯絡尋求幫助。
不再感興趣	您不再需要此計劃。如果有其他未滿足的需求，請聯絡Health Net尋求幫助。

## 轉診故障排除

如果您沒有看到自己提交的轉診，可能是在轉診過程中建立了一個單獨的賬戶。請確認您已登入正確的賬戶，方法是檢視右上角的圖示。



# ! 通知

轉診將您與能夠滿足您需求的計劃聯絡起來。轉診的狀態可以通過電子郵件提醒和轉診儀表板共享。

轉診通知在計劃接受現場轉診時傳送。一旦您提交了轉診，您和該計劃將收到電子郵件通知。電子郵件通知允許使用者更新轉診的狀態。更新後的狀態將在每個轉診儀表板中顯示（見上一頁）。

Already reached out? Let us know what happened!

- We need more info, please reach out!
- We got in touch, we'll try to help!**
- We referred them elsewhere.
- Sorry, they weren't eligible.
- We couldn't reach them.
- We don't have capacity.



**注意：**轉診評論可以在轉診通知電子郵件中找到。

## 轉診通知

您可以選擇希望如何聯絡您：

- 電子郵件。
- 電話。
- 文字訊息。
- 不要聯絡我。

如果您選擇電子郵件或簡訊，您將收到相應的電子郵件或簡訊通知。如果您同時選擇電子郵件和簡訊，您只會收到電子郵件通知。

如果您選擇電話，您將不會收到轉診通知。如果您選擇「Don't reach out」（不要聯絡我），則不會向您或該計劃傳送任何轉診通知。

## 電子郵件

如果您選擇電子郵件通知，您將收到一封類似下面示例的電子郵件，以您偏好語言傳送。您可以使用郵件中的鏈接來更新您的轉診狀態。

Hi there,

Christina C. referred you to [Brighter Bites Produce Bagging & Distribution](#) at Brighter Bites - Austin.

### What's Next?

Please contact the agency directly:

- **Website:** <https://www.brighterbites.org/>
- **Email:** [austin\\_support@brighterbites.org](mailto:austin_support@brighterbites.org)

Thanks,

- The team at [Findhelp Enterprise Demo](#)

---

Already got in touch? Let Christina C. know how it went!


**Thank you, they were helpful!**

**They referred me to another program.**

**They couldn't help, any other ideas?**

**I'm not interested in this program.**

**Note: this is an automatic message, which is unable to receive replies. If you need emergency help, please call 911.**

 Enterprise Demo  
Questions? Contact [support@findhelp.com](mailto:support@findhelp.com)



向您傳送的電子郵件以「您好」稱呼，以限制電子郵件中的個人可識別資訊（PII）數量。

如果您更新了轉診的狀態，工作人員/醫療服務提供者將通過電子郵件收到轉診狀態更新提醒。您的轉診儀表板中的狀態也將更新。

如果您在一週內未更新轉診狀態，您將收到一封電子郵件通知。**這僅適用於您選擇接收電子郵件通知的情況。**

您也可以通過電子郵件中的鏈接訪問該計劃。



## 文字訊息

如果您選擇文字訊息通知，您將收到包含轉診資訊的文字訊息。文字訊息內容包括：

- 轉診日期。
- 計劃名稱。
- 下一步。
- 計劃直達鏈接。

點選鏈接可以直接訪問findhelp上的計劃。別忘了，findhelp網站可在移動裝置上瀏覽。

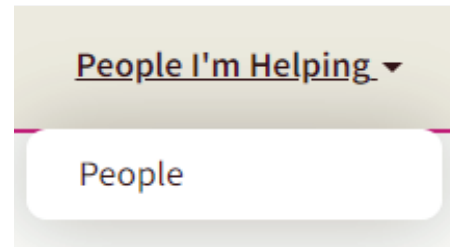
## 輔導者 - 我正在幫助的人

「People I'm Helping」（我正在幫助的人）儀表板允許您檢視您已幫助獲取轉診的人的個人資料。這些個人資料包括：

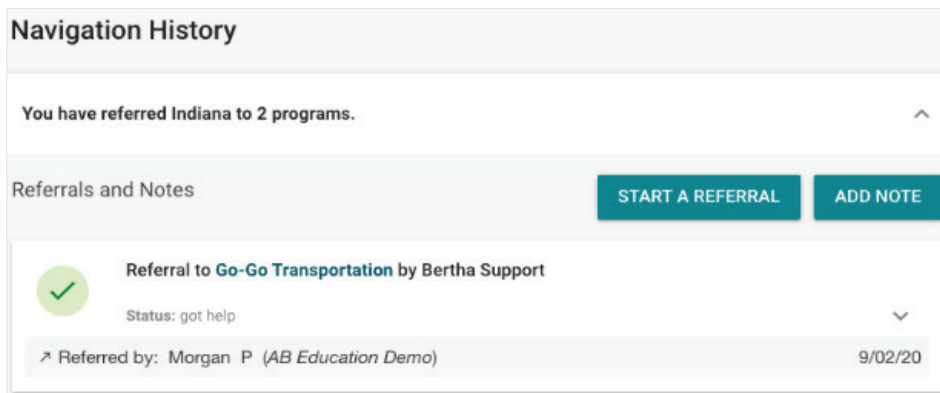
- ✓ findhelp历史。
- ✓ 評估。
- ✓ 轉診。
- ✓ 目標。

要訪問您為他人所做的轉診：

1. 登入您的帳戶。
2. 從「People I'm Helping」（我正在幫助的人）選單中，選擇「People」（人員）。
3. 選擇該人的姓名以檢視其個人資料並管理其轉診。



當您更新轉診狀態時，轉診儀表板中的狀態也將更新。**不會發送任何轉診狀態更新提醒。**



## 誰可以檢視和參與轉診？

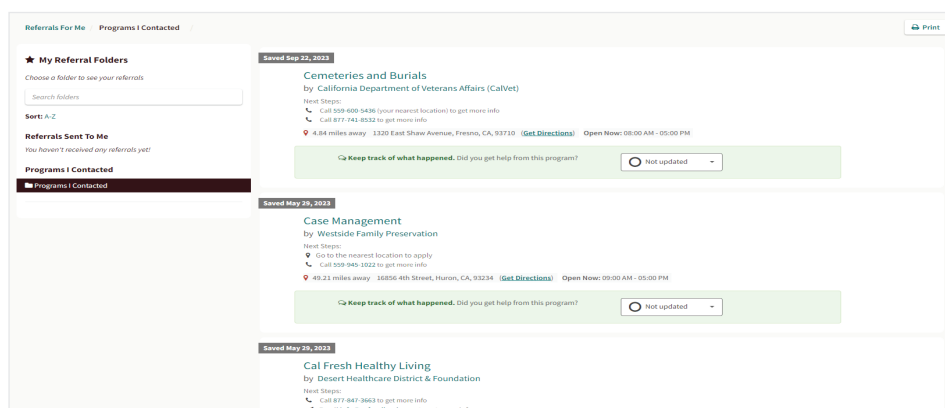
預設情況下，發起轉診的人可以檢視轉診並更新其狀態。如果您在具有團隊導航許可權的團隊中，整個團隊也可以看到該轉診。您也可以在此轉診上新增備註。

當計劃更新了轉診狀態時，您將收到一封郵件通知。該狀態還將更新到每個人的轉診儀表板中。



# 我（的）轉診

您個人資料中標記為「**Referrals for Me**」（我的轉診）和「**My Folders**」（我的資料夾）的部分可以讓您跟蹤您已聯絡過的計劃和您已儲存的計劃。



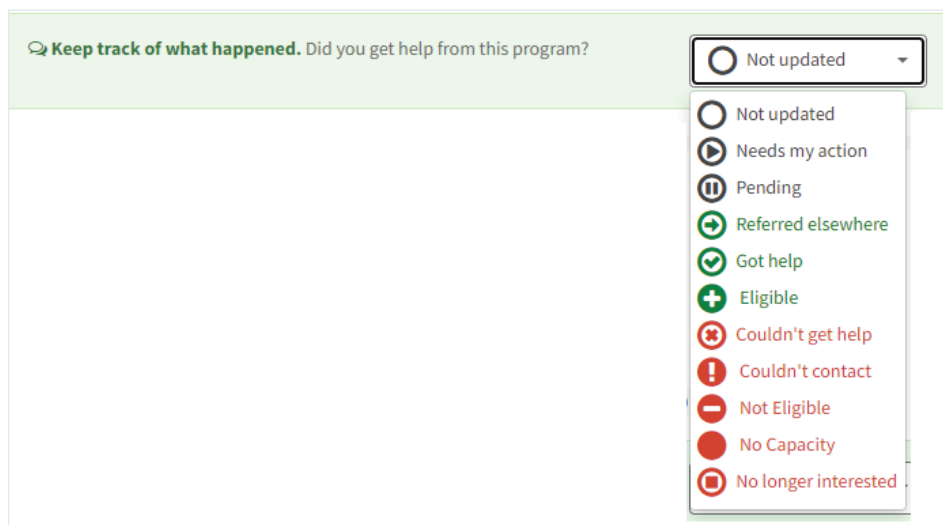
「**Programs I Contacted**」（我聯絡過的計劃）區域是一個檢索頁面，您可以在其中檢視您已聯絡過的計劃。此頁面包括：

- 計劃名稱。
- 計劃描述以及您可以聯絡的方式。
- 計劃所在地及其營業時間。
- 您登入該計劃的日期以及自我轉診至該計劃的日期。
- 更新您已收到的幫助狀態的方法。

要從主選單訪問

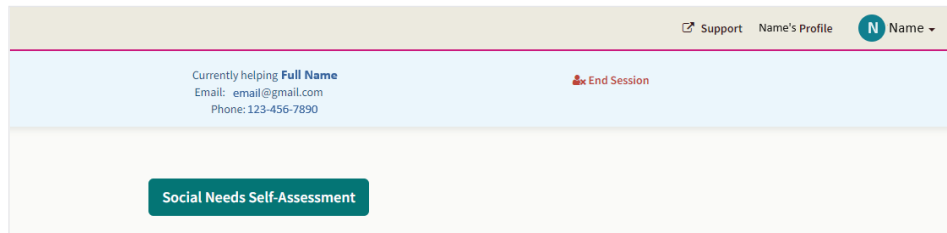
「Programs I Contacted」（我聯絡過的計劃），請選擇「Referrals for Me」（我的轉診），然後選擇「Programs I Contacted」（我聯絡過的計劃）。

使用檢索資料夾查詢按資料夾分組的計劃。點選某個計劃以獲取更多資訊。



## ✓ 訪問您的保戶資料

當您完成了您的SNA後，「People I'm Helping」（我正在幫助的人）鏈接將被您姓名的個人資料所取代。點選螢幕右上角的您的姓名縮寫以檢視您的SNA和個人資料。個人資料將在完成評估後隨時生成。



您可以：

- 跟進轉診。
- 新增備註。
- 更新個人資訊。
- 建立目標。
- 檢視評估。

預設情況下，任何新的轉診都將新增到您的個人資料中。



當您自行轉診或與他人分享計劃時，不會建立個人檔案。您必須建立一個帳戶才能擁有個人檔案。

## 🔑 誰可以訪問您的個人資料？

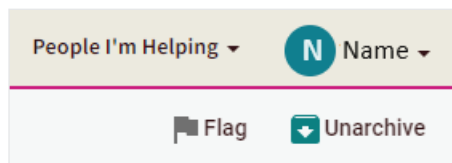
預設情況下，代表您採取行動的工作人員和醫療服務提供者將能夠訪問您的個人資料。

在 findhelp 中獲得轉診的計劃也可以檢視轉診到該計劃的所有保戶的個人資料。

## 📁 歸檔保戶檔案

儘管保戶檔案無法被刪除，但可以被歸檔。您可以通過點選保戶檔案右上角的「Archive」（歸檔）資料夾圖示來歸檔您的檔案。

要取消歸檔檔案，請勾選「Unarchive」（取消歸檔）。

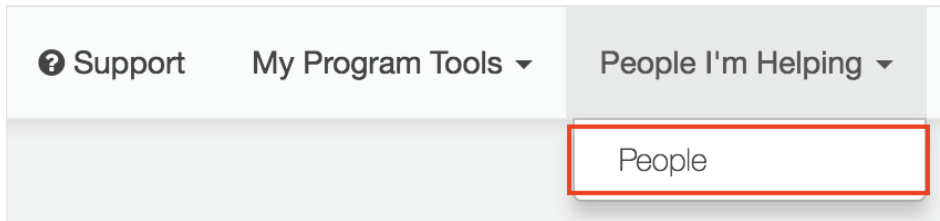




## 轉診狀態

在您的個人檔案中，您可以：

- ✓ 找到轉診。
- ✓ 管理轉診狀態。
- ✓ 檢視評論。



### 要檢視和管理轉診：

1. 登入。
2. 點選「People I'm Helping」（我正在幫助的人），然後點選「People」（人員）。
3. 檢索您的姓名。
4. 點選您的姓名以檢視您的個人資料。
5. 檢視或更新您的轉診狀態。

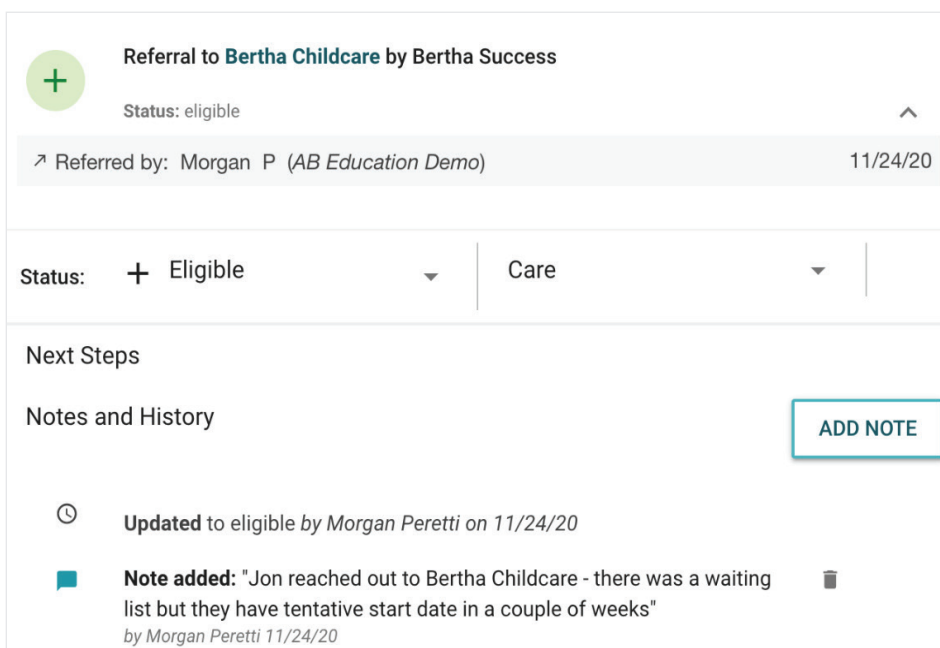


**提示：**備註無法更改，但可以通過點選備註旁邊的垃圾桶圖示刪除。

當您更新轉診狀態時，它會在所有儀表板上更新。儀表板還會保留每個使用者更新或處理轉診的歷史記錄。這個歷史記錄會顯示其個人姓名首字母和末字母以及公司（如果在系統中）。

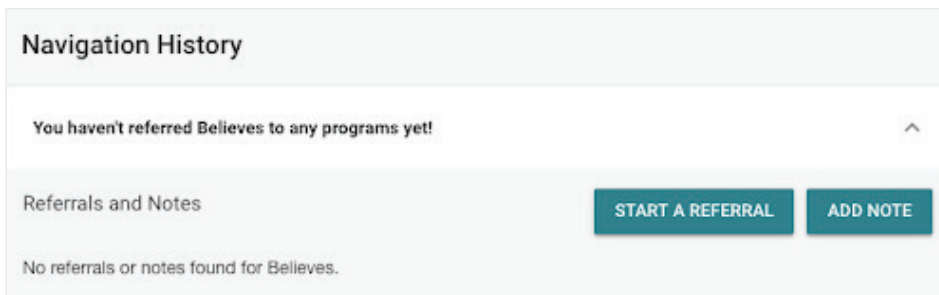
## 轉診備註

您可以為每個轉診新增備註。開啓轉診並點選「**Add Note**」（新增備註）。

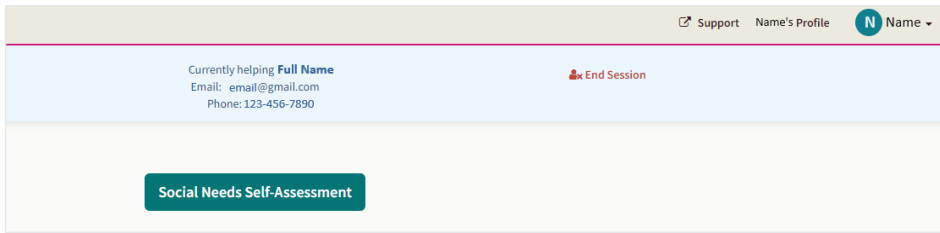


## 開始轉診 — 新建轉診

「Start a Referral」（開始轉診）按鈕出現在「People I'm Helping」（我正在幫助的人）標籤的「Navigation History」（導航歷史）部分。



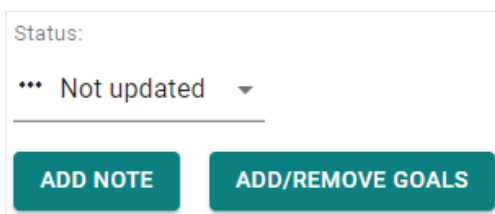
如果您的個人資料中儲存了郵遞區號，「Start a Referral」（開始轉診）將在您的郵遞區號區域進行檢索。螢幕頂部將出現一個橫幅，告知您正在為自己檢索服務。您需要填寫的任何表格將使用您個人資料中儲存的資訊。



## ★ 新增或移除目標

您可以在任何轉診中新增或移除目標。開啓您的個人資料中的轉診，然後點選「Add/Remove Goals」（新增/移除目標）按鈕。選擇您想要新增到轉診中的目標。

如果您想從目標中移除或移動轉診，您可以使用相同的下拉選單。







# 隱私

findhelp 致力於保障保戶的資訊安全。當您註冊個人資料時，findhelp 會收集您的：

- ✓ 姓名。
- ✓ 密碼。
- ✓ 電子郵件。
- ✓ 電話號碼

如果您選擇接收文字訊息，findhelp 將會收集您的：

- ✓ 編號。
- ✓ 時間。
- ✓ 手機運營商。
- ✓ 訊息內容。
- ✓ 日期。

您的資訊主要用於通過Community Connect申請您所需的任何福利。您的資訊也用於評估可能符合您社會需求的計劃。**只有在您的同意下才會共享資訊，並且除非您提前同意，否則不會與其他第三方共享。**例如，如果您需要交通服務，您的資訊將在您的同意下發送給交通計劃。

如果您被轉診到某個計劃，並選擇使用文字訊息通知，那麼文字訊息可能包含個人可識別資訊（PII）。文字訊息並未加密。如果有人能夠訪問您的手機，您的個人可識別資訊（PII）資訊可能被其他人檢視。**您可以隨時選擇退出電子郵件、電話和簡訊通知。**最後，您可以隨時通過傳送電子郵件至[support@aubtertha.com](mailto:support@aubtertha.com) 取消或關閉您的賬戶。

根據加州消費者隱私法案（CCPA），您有權要求findhelp披露關於您的個人資料。這包括知曉findhelp從您那裡收集了哪些個人資料的權利，以及刪除您的個人資料的權利。要行使這些權利，您可以傳送請求至：[privacy@aubtertha.com](mailto:privacy@aubtertha.com)。

有關隱私和您的資訊如何使用的更多資訊，請訪問 [company.findhelp.com/privacy](https://company.findhelp.com/privacy)。

## 培訓



隨時提供如何使用findhelp平臺的培訓。如果您想安排培訓，請使用保戶ID卡上的號碼致電保戶服務。





<sup>1</sup>Health Net的健康公平部門支持評估社會需求評估（SNA）中確定的社會需求。通過評估「前10個縣級提交」的首要社會需求，每月將新增計劃到網站以解決社會需求和應對社會風險。Community Connect中的社會需求支持與確定的社會需求保持一致，並解決保戶的文化、語言和住宿需求。為了解決社會需求的差異，每年對種族、民族、語言等人口統計數據進行評估。每月提取數據以分析Community Connect站點的使用情況。每季度審查社會需求評估和封閉式轉診，以評估保戶是否在社群連線上獲得支持。

Health Net Community Solutions, Inc. 是 Health Net, LLC 和 Centene Corporation 的子公司。Health Net 是 Health Net, LLC 的註冊服務標誌。所有其他識別的商標/服務標記仍為各自公司的財產。All rights reserved.

