



# Guía práctica de findhelp

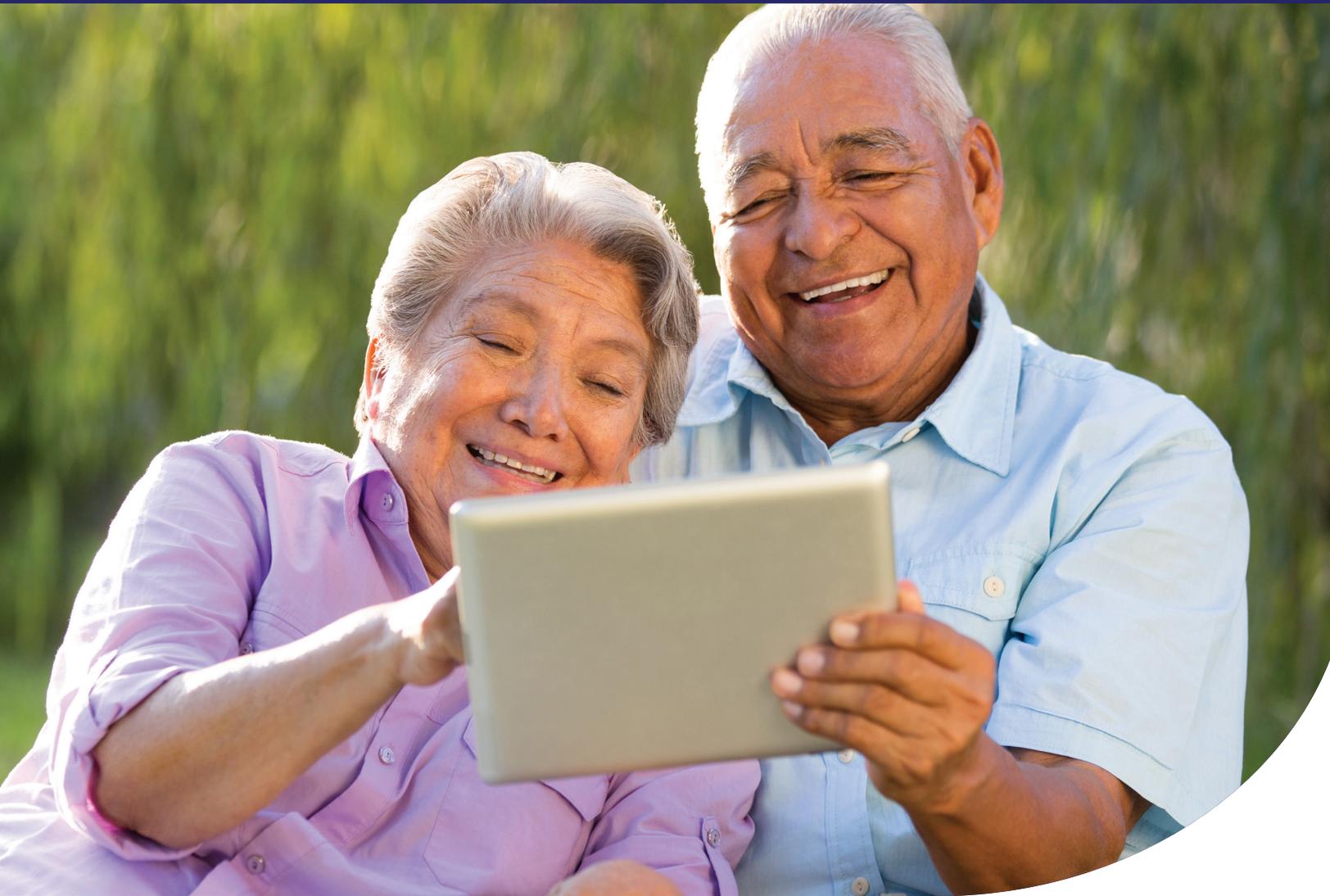
**PARA MIEMBROS**



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

# Contenido

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Comenzar</b> .....	2
<b>Resumen general de la búsqueda</b> .....	4
Búsqueda por código postal .....	4
Búsqueda por categoría/etiqueta de servicio .....	5
Búsqueda por palabra clave .....	5
Filtro de búsqueda .....	6
Filtros personales .....	7
Filtros de programa .....	7
Filtros de ingresos .....	8
<b>Resumen general de Connect</b> .....	10
Opciones del botón Connect .....	11
<b>Evaluación de las necesidades sociales (SNA)</b> .....	12
Resultados de búsqueda personalizados .....	13
<b>Conectar y remitir a programas</b> .....	12
Remisiones en directo .....	12
Estados .....	14
<b>Alertas</b> .....	15
Alerta de remisión .....	15
Navegador - Personas a las que ayudo .....	18
<b>Remisiones para mí</b> .....	19
Acceder a su perfil de miembro .....	20
Estado de la remisión .....	21
<b>Privacidad</b> .....	23
Capacitaciones .....	23



## Introducción

Health Net Community Connect, con la tecnología de findhelp, es una red de programas que proporciona apoyo culturalmente competente en materia de necesidades sociales a nuestros miembros. Es la mayor plataforma en línea que los miembros pueden utilizar para encontrar programas y servicios locales dentro de sus códigos postales.

findhelp apoya a los miembros con necesidades relacionadas con los determinantes sociales de la salud (SDOH) ayudándoles a buscar servicios sociales de bajo costo o gratuitos. findhelp también ayuda a los miembros a realizar remisiones (conexiones con programas y servicios) para ellos y sus familias, a la vez que promueve los beneficios de los programas y servicios locales.

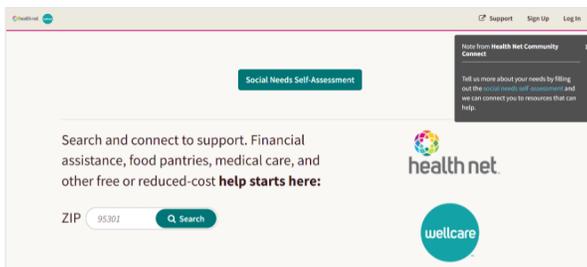


# Comenzar

Visite **healthnet.findhelp.com** para encontrar servicios de bajo costo o gratuitos cerca de usted. También puede utilizar el sitio para completar una Evaluación de las Necesidades Sociales (SNA)<sup>1</sup> y obtener remisiones a programas de servicios sociales.

## Inscripción

1. Visite **healthnet.findhelp.com** en su computadora o dispositivo móvil.
2. Haga clic en “Sign Up” (Registrarse) en la esquina superior derecha.



**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

**Get Started!**

3. Establezca una contraseña con al menos ocho caracteres. La contraseña debe tener una letra mayúscula, una letra minúscula y un carácter especial (por ejemplo, &, \$, !).
4. Marque la casilla para confirmar que ha leído las condiciones y la política de privacidad.
5. Elija si busca servicios para usted y su familia, o si quiere ayudar a otras personas.
6. Pulse el botón “Get Started!” (Comenzar).
7. Recibirá un enlace por correo electrónico o mensaje de texto. **Haga clic en el enlace en un plazo de 24 horas para confirmar su cuenta.** Si no ve el correo electrónico, asegúrese de revisar su carpeta de correo no deseado o spam.
8. Su nombre aparecerá en la esquina superior derecha de la pantalla cuando haya iniciado sesión.

## Pasos para iniciar sesión

Para acceder a una cuenta existente:

1. Haga clic en “Log In” (Iniciar sesión) en la esquina superior derecha.
2. Elija cómo desea iniciar sesión. Puede iniciar sesión utilizando su dirección de correo electrónico, su número de teléfono móvil, su nombre de usuario o su cuenta de Google.
3. Rellene la información necesaria y haga clic en “Log In” (Iniciar sesión).
4. Su nombre aparecerá en la esquina superior derecha de la pantalla cuando haya iniciado sesión.

## Pasos para cerrar la sesión

1. Haga clic en su nombre en la esquina derecha.
2. Haga clic en “Log Out” (Cerrar sesión) en el menú desplegable.

**Nota: findhelp cerrará su sesión automáticamente después de 30 minutos de inactividad.**

## Otras formas de crear una cuenta

**Siempre es gratuito** crear una cuenta en findhelp. No obstante, puede utilizar Community Connect sin crear una cuenta de findhelp. Aquí tiene otras formas de hacer que el sistema trabaje para usted:

- Rellenar su SNA
- Guardar y compartir listas de programas
- Ponerse en contacto con los programas que encuentre y hacer remisiones a ellos
- Guardar notas sobre los programas o las personas a las que ayuda

Cuando utilice estas funciones, el **sistema le pedirá que cree una cuenta**. Esta es otra forma de crear una cuenta sin tener que seguir los pasos de registro anteriores.



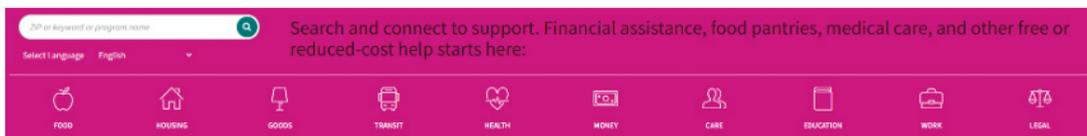
# Resumen general de la búsqueda

Puede encontrar programas de servicios sociales gratuitos o de bajo costo en su código postal utilizando la función de búsqueda. Desde ahí, puede navegar por:

- ✓ Categoría
- ✓ Programa
- ✓ Palabra clave
- ✓ Empresa

A continuación, puede filtrar los resultados para encontrar los programas más adecuados a sus necesidades.

Sort by **RELEVANCE** CLOSEST



## Para buscar un programa, siga estos pasos:

1. En la página de inicio, introduzca su **código postal**.
2. Escriba una palabra clave o haga clic en uno de los iconos de la barra de categorías para encontrar programas que se ajusten a sus necesidades.
3. Vea los resultados de la búsqueda o utilice los filtros de búsqueda para acotar los resultados.

## Búsqueda por código postal

Escriba su código postal para buscar programas locales, nacionales y estatales. Puede ver todas las ciudades, condados o estados a los que sirve el programa haciendo clic en la sección “More Info” (Más información) del listado de programas.

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.

## **Búsqueda por categoría o etiqueta de servicio**

Una vez que haya introducido un código postal, podrá buscar programas utilizando la **barra de categorías** y el tema que elija. Cuando elija un tema, algunos servicios se agruparán, o “etiquetarán”, con palabras clave. En el ejemplo siguiente, el Downtown Shelter and Social Service Center tiene sus principales servicios etiquetados con las palabras clave “refugio temporal” y “alojamiento a corto plazo”.



**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](#)

Por defecto, los resultados de la búsqueda se ordenan por relevancia (importancia). Esto impulsa los programas que tienen más posibilidades de ayudarle. Si ciertos programas no están disponibles, se desplazarán hacia abajo en los resultados de la búsqueda.

## **Búsqueda por palabra clave**

En lugar de buscar por grupo, también puede escribir una **palabra clave, el nombre de un programa o el nombre de una empresa**. Si busca una etiqueta de servicio (a quién sirve el programa), los programas de los resultados de la búsqueda tendrán esa etiqueta de servicio.

Una vez más, los resultados de la búsqueda se ordenan por relevancia.



### **Clasificación por etiquetas:**

los programas se clasifican en grupos denominados etiquetas. El grupo más numeroso es el de las “matrices”. Las etiquetas situadas por debajo del grupo matriz se denominan “subgrupos”.

Por ejemplo, estas son las etiquetas que pueden aparecer si busca atención de salud mental:

- Atención de salud mental (etiqueta matriz)
  - Gestión de la ira (etiqueta de subgrupo)
  - Duelo (etiqueta de subgrupo)
  - Asesoramiento (etiqueta de subgrupo)

Cuando elija un grupo matriz, los resultados de la búsqueda mostrarán programas con el grupo matriz etiquetado. Esto incluye también los programas etiquetados con los subgrupos enumerados a continuación. Pero, si elige el subgrupo, solo encontrará programas con la etiqueta de subgrupo.

### **Ejemplos:**

1. Si busca “atención de salud mental”, encontrará programas de atención de salud mental, control de la ira, duelo y asesoramiento.
2. Si busca “control de la ira”, solo encontrará programas etiquetados para el control de la ira.

Esto le permite encontrar una gama de servicios o un determinado tipo de servicio.



## Filtros de búsqueda

Aunque utilice palabras clave o categorías, es posible que siga habiendo muchos resultados de búsqueda. Para encontrar el programa más adecuado para usted o su familia, puede utilizar los **filtros de búsqueda**. Esto reduce los resultados:

- ✓ Características personales.
- ✓ Tipos de programas.
- ✓ Elegibilidad de ingresos.
- ✓ ¡Y mucho más!

The screenshot shows a search filter interface with three tabs: "Personal Filters", "Program Filters", and "Income Eligibility". The "Program Filters" tab is active. The filter options are:

- I want to:**
  - Visit
  - Walking or Biking (5 miles)
  - Short Drive (15 miles)
  - Long Drive (70 miles)
  - Other:  miles
  - Call
  - Email
  - Apply or Schedule Online
- Open Hours:**
  - Open Now
  - Open Late
  - Open Early
  - Open Weekends
  - Open 24 Hours
- Cost:**
  - Free
  - Reduced Cost
- Program communicates in:**
  -

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

Hablaremos más sobre estos filtros en las próximas páginas.

También puede elegir tantos filtros como desee. Le sugerimos que elija filtros que incidan en el tipo de programa que necesita o en cómo desea obtener los servicios.

Por ejemplo, si busca un grupo de apoyo para personas embarazadas, podría buscar “grupo de apoyo” y después utilizar el filtro “embarazada” para que le ayude a encontrar un grupo de apoyo para el embarazo.

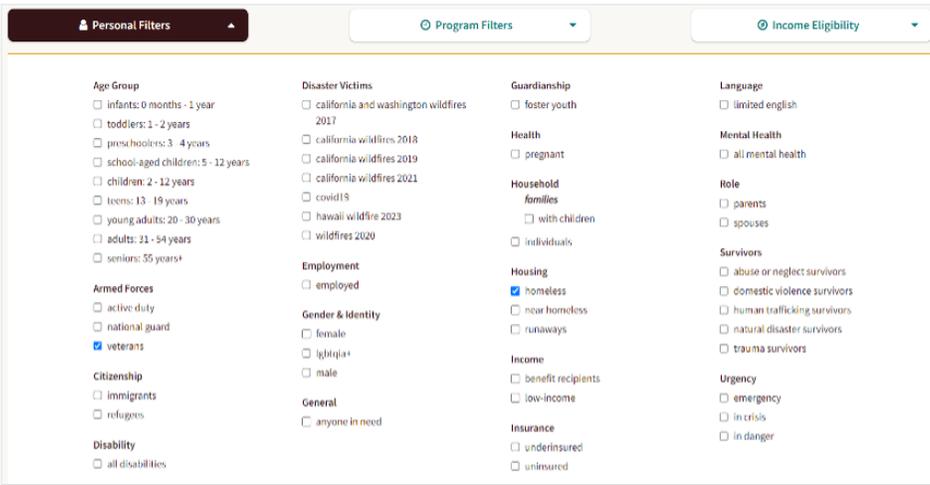
Por otro lado, cuando busque una despensa de alimentos, puede que no importe si la despensa solo atiende a personas embarazadas. Esto podría significar que puede obtener los mismos servicios tanto si está embarazada como si no. En su lugar, filtre por horas de apertura para encontrar uno que esté disponible.

## Filtros personales

Estos filtros le permiten ordenar los resultados por características personales, como:

- Edad.**
- Condición de veterano.**
- Identidad de género.**
- Idioma.**

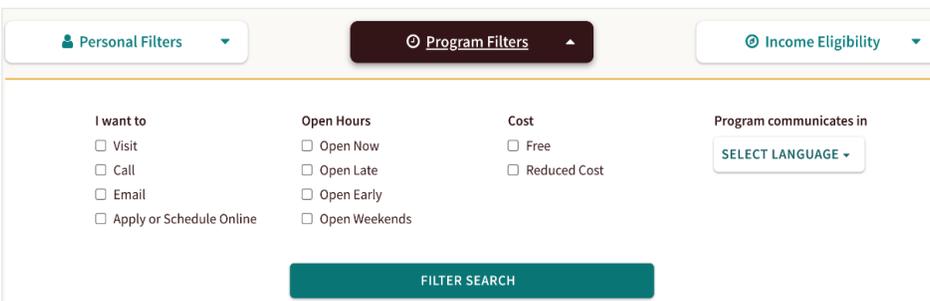
Por ejemplo, si usted es un veterano que necesita ayuda para encontrar vivienda, podría buscar **ayuda para encontrar vivienda** y aplicar a continuación los filtros “veteranos” y “personas sin hogar”. Cuando lo haga, la búsqueda mostrará primero los programas que atienden a ambos grupos y después los que atienden a cualquiera de ellos.



## Filtros de programa

Estos filtros le permiten ordenar los resultados por detalles del programa, como:

- Método de contacto.**
- Costo.**
- Horario.**
- Idioma.**



Por ejemplo, en la columna “I want to” (Deseo), puede elegir “Visit” (Visitar), “Call” (Llamar), “Email” (Enviar correo electrónico) o “Apply or schedule online” (Presentar una solicitud o programar en línea). Si elige “Visit” (Visitar), aparecerá un filtro con los programas que se encuentran a una distancia determinada. Más información:

- “Hours” (Horario) filtrará en función de las horas de oficina.
- “Cost” (Costo) filtrará en función de si el programa es gratuito o de costo reducido.
- “Language” (Idioma) filtrará en función de los idiomas a los que sirve el programa.

## \$ Filtros de ingresos

Algunos programas pueden tener pautas de ingresos. Utilizando el filtro de ingresos, puede filtrar los programas en función de sus ingresos del hogar.

<b>Eligibility:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• This program helps people with income at or below 185% of federal poverty guidelines.</li><li>• This program helps children who are 0 to 5 years old.</li><li>• This program helps pregnant, postpartum, and breastfeeding women.</li></ul>
<b>Availability:</b>	available
<b>Description:</b>	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.

Para utilizar el filtro de ingresos, introduzca el tamaño de su familia y sus ingresos, y haga clic en “Filter Search” (Filtrar búsqueda). Con la información que ha introducido, los programas mostrarán una etiqueta que dice: “You may be eligible” (Es posible que sea elegible).

<input type="checkbox"/> <b>Women, Infant &amp; Children (WIC) Program - Far South Clinic</b> by Austin Public Health	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> You may be eligible	
The Women, Infant and Children Supplemental Food Program (WIC) is designed to promote healthy food habits to low-income pregnant,	



**Una nota sobre todos los filtros:** los filtros elegidos permanecerán activados para futuras búsquedas y pueden limitar los resultados de su búsqueda. Si el número de programas disponibles parece bajo, es posible que tenga demasiados filtros activados. Elimine los filtros para ver más resultados.



# Resumen general de Connect

El botón “**Connect**” (Conectar) muestra el método de contacto de un programa. Le ofrece opciones sobre cómo conectarse con un programa, como:

- Ir en persona.
- Programar una cita.
- Ponerse en contacto a través de la página web.
- Rellenar un cuestionario de elegibilidad.

El botón “Connect” (Conectar) se encuentra en todos los listados de programas que aceptan remisiones a través de findhelp. También muestra la mejor forma de ponerse en contacto con el programa y puede utilizarse para realizar y seguir las remisiones.

**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

Con las remisiones en directo, findhelp envía una alerta directamente al programa. Sin embargo, algunos programas de findhelp no aceptan remisiones en directo. Esto significa que una remisión puede registrarse y rastrearse, pero findhelp **no** envía una alerta de remisión al programa.

## Opciones del botón Connect

Verá varios tipos diferentes de botones “Connect” (Conectar) cuando busque programas en findhelp. **He aquí algunos ejemplos:**

Botón	Qué significa el botón
	El botón “Apply Here” (Solicitar aquí) aparece si un programa acepta solicitudes a través de findhelp. Se le pedirá que rellene un formulario de conexión y un cuestionario de elegibilidad para completar su remisión.
	El botón “Apply on Their Site” (Solicitar en su sitio web) aparece si la mejor forma de conectar con un programa es a través de un sitio web externo. Una vez que pulse el botón, accederá al sitio web del programa.
	El botón “Contact on Their Site” (Contactar en su sitio web) aparece si la mejor forma de ponerse en contacto con un programa es a través de su propio sitio web.
 	<p>Los botones “Contact Here” (Contactar aquí) o “Refer” (Remitir) aparecen si la mejor forma de llegar al programa es a través de una remisión. Estos botones funcionan de la misma manera pero pueden aparecer de forma diferente en función de si el usuario ha iniciado sesión en findhelp o si está ayudando a otra persona. Puede obtener más información sobre las remisiones en la <b>página 12</b>.</p> <p><b>Nota:</b> En función del tamaño de la pantalla, es posible que los usuarios vean “Contact” en lugar de “Contact Here”.</p>
	El botón “Schedule” (Programar) aparece si la mejor forma de conectar con un programa es programar una cita a través de la función de programación de findhelp. El programa recibirá una alerta de remisión a través del sitio.
	El botón “Schedule on Their Site” (Programar en su sitio web) aparece si la mejor forma de programar una cita con el programa es a través del propio sitio web del programa. findhelp <b>no</b> enviará una alerta de remisión al programa.
	El botón “See Next Steps” (Ver los pasos siguientes) aparece si ninguna de las otras opciones está disponible. Esto ocurre cuando la mejor forma de llegar a un programa es llamar, enviar un correo electrónico o visitar el programa directamente.
	En el caso de las remisiones de solo seguimiento, el botón “Log Referrals” (Registrar remisiones) sustituirá a los demás botones.



# Evaluación de las necesidades sociales (SNA)

La SNA de Community Connect puede evaluar sus necesidades sociales actuales. Le preguntaremos si necesita ayuda con:

- ✓ **Vivienda.**
- ✓ **Comida.**
- ✓ **Seguridad.**
- ✓ **Apoyo al empleo, y mucho más.**

La SNA también agiliza el proceso de obtención de la información necesaria para su perfil de findhelp. Puede encontrar la SNA en la página de inicio de Community Connect en “Evaluación de las necesidades sociales”

## Social Needs Self-Assessment

### Una vez que complete la SNA, podrá:

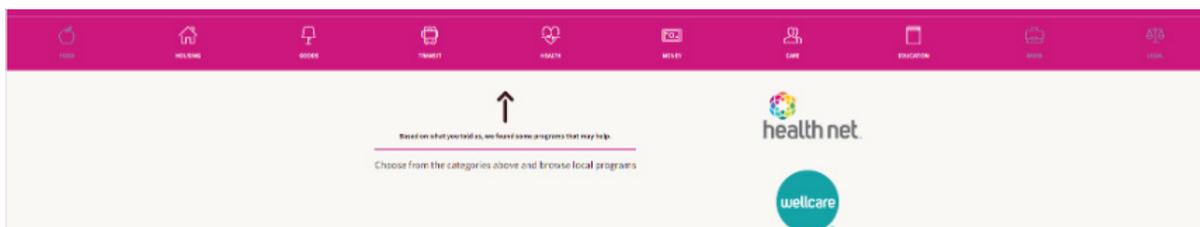
- Revisar sus respuestas.
- Confirmar el consentimiento.
- Presentar la evaluación.

Un SNA completada **no puede editarse**. Sin embargo, puede deshacer toda la SNA y empezar de nuevo si elige “Edit Responses” (Editar las respuestas) antes de enviarla.



### Resultados de búsqueda personalizados

Una vez que complete su SNA, findhelp utilizará sus respuestas para encontrar grupos o programas que puedan ajustarse a sus necesidades específicas. También recibirá un correo electrónico con un enlace a los resultados de la búsqueda.





# Conectar y remitir a programas

Puede enviar remisiones a través de Community Connect. Para encontrar una lista de las remisiones que ha guardado, haga clic en sus iniciales en la esquina superior derecha de la pantalla y seleccione “Referrals for Me” (Remisiones para mí).

También puede agrupar en carpetas las remisiones que considere más importantes para usted. Estas carpetas se pueden ordenar de la A a la Z y se pueden buscar escribiendo en el cuadro de búsqueda “**Find a folder**” (Buscar una carpeta).

El estado de sus remisiones se comparte con todas las partes implicadas a través de los **paneles de control de remisiones** y **alertas por correo electrónico**. Esto garantiza que todo el mundo esté al corriente.



## Remisiones en directo

Cuando el botón “Connect” (Conectar) muestra “Refer” (Remitir) o “Contact Here” (Contactar aquí) (véase la página 10), podrá realizar una remisión directamente a través de findhelp. Para ello:

1. Pulse el botón.
2. Rellene su información de contacto.
  - Si está ayudando a otra persona, facilite su información de contacto. Por favor, obtenga primero su consentimiento.
3. Elija la mejor manera de que el programa pueda comunicarse con usted.
4. Añada los comentarios necesarios.
  - Los comentarios son opcionales pero a veces pueden ayudar al personal del programa con su remisión.
5. Seleccione el botón “Consent” (Consentimiento) para aceptar compartir su información de contacto con el programa.
6. Haga clic en “Next” (Siguiente). Si el programa ha añadido un **cuestionario** a su remisión, rellénelo y haga clic en “Submit” (Enviar).

**Start a screener for this program** x

**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.

**NEXT**

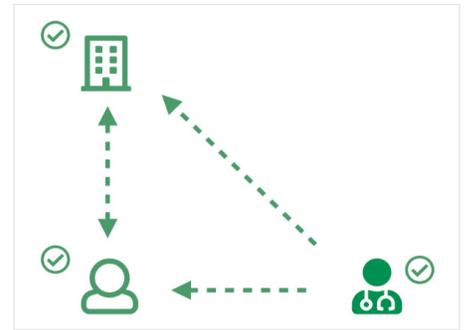
**Important!** We'll do our best to send them your information, but it's possible that we may not be able to reach the agency or get a quick response. If you are in an emergency situation, call 911.

## ? ¿Qué ocurre cuando envía una remisión en directo?

- Recibirá una alerta de remisión. Todas sus remisiones se almacenan en “**Referrals For Me**” (Remisiones para mí).
- El programa también recibirá una alerta de remisión. La remisión se añadirá a su panel de control de las remisiones entrantes.

Puede actualizar el estado de las remisiones a través de alertas por correo electrónico o en su panel de control. **El estado actualizado se mostrará en tiempo real en cada panel de control.**

Para los programas que no aceptan remisiones directamente a través de findhelp, aún puede registrar una remisión en su perfil. Pulse el botón “Conectar”, seguido de “Log a Referral” (Registrar una remisión). **No se enviará nada al programa**, pero recibirá una alerta y podrá ver la remisión en su panel de control.



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.



## Estados

Puede actualizar y seguir el estado de sus remisiones. El estado de una remisión puede ser actualizado tanto por usted como por el programa. A continuación encontrará las definiciones de cada estado:

Estado	Definición
<b>No actualizado</b>	El estado por defecto cuando se realiza una remisión por primera vez y no se ha tomado ninguna medida.
<b>Necesita la acción del cliente</b>	Esta actualización la realiza un programa y significa que debe hacer algo antes de que comience la asistencia.
<b>Pendiente</b>	Esta actualización la realiza normalmente un programa. A menudo significa que la remisión está en curso.
<b>Remitido a otro lugar</b>	La remisión no pudo realizarse. Un proveedor o un miembro del personal de Health Net le ha remitido a otro lugar.
<b>Elegible</b>	Puede obtener servicios pero no los ha necesitado o no los ha recibido.
<b>Tengo ayuda</b>	Recibió servicios y obtuvo la ayuda que necesitaba.
<b>No pudo obtener ayuda</b>	No ha podido obtener ayuda (el motivo puede variar). El siguiente paso es remitir a otra persona o ponerse en contacto con Health Net para pedir ayuda.
<b>No se pudo contactar</b>	El programa no ha podido ponerse en contacto con usted. Debe hacer un seguimiento del programa.
<b>No elegible</b>	No calificaba para participar en el programa. El siguiente paso es remitir a otra persona o ponerse en contacto con Health Net para pedir ayuda.
<b>No hay capacidad</b>	El programa no dispone de medios para ayudarle. El siguiente paso es remitir a otra persona o ponerse en contacto con Health Net para pedir ayuda.
<b>Ya no me interesa</b>	Ya no necesita este programa. Si tiene otras necesidades que no están cubiertas, póngase en contacto con Health Net para pedir ayuda.



## Solución de problemas de remisión

Si no ve la remisión que entregó, es posible que haya creado una cuenta separada durante su remisión. Asegúrese de haber iniciado sesión en la cuenta correcta consultando el icono de la esquina superior derecha.



# Alertas

Las remisiones lo ponen en contacto con programas que pueden satisfacer sus necesidades. El estado de una remisión puede compartirse mediante alertas por correo electrónico y a través del panel de control de remisiones.

Las alertas de remisión se envían cuando los programas aceptan remisiones en directo. Una vez que envíe una remisión, usted y el programa recibirán alertas por correo electrónico. Las alertas por correo electrónico permiten a los usuarios actualizar el estado de la remisión. El estado actualizado se mostrará entonces en cada **panel de control de remisiones** (véase la página anterior).

Already reached out? Let us know what happened!

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



**Nota:** los comentarios de remisión pueden encontrarse en los correos electrónicos de alerta de remisión.

## Alerta de remisión

■ Puede elegir cómo desea que nos comuniquemos con usted:

- Correo electrónico
- Llamada telefónica
- Mensaje de texto
- No contactar

Si elige correo electrónico o mensaje de texto, recibirá una alerta por correo electrónico o por mensaje de texto. Si elige tanto el correo electrónico como el texto, solo recibirá una alerta por correo electrónico.

Si elige la llamada telefónica, no recibirá ninguna alerta de remisión. Si elige “Don’t reach out” (No contactar), no se le enviarán alertas de remisión ni al programa.

## Correo electrónico

Si elige las alertas por correo electrónico, recibirá un mensaje como el del ejemplo siguiente en el idioma de su preferencia. Puede utilizar los enlaces del correo electrónico para actualizar el estado de su remisión.

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)



Los correos electrónicos dirigidos a usted se dirigen como, “Hola”, para limitar la cantidad de información personal identificable (PII) en el correo electrónico.

El personal/proveedor recibirá una alerta de actualización del estado de la remisión por correo electrónico si usted actualiza el estado de una remisión. El estado también se actualizará en su panel de control de remisiones.

Si no actualiza el estado de la remisión en el plazo de una semana, recibirá un correo electrónico de recordatorio. **Esto es solo si elige las alertas por correo electrónico.**

También puede acceder al programa utilizando el enlace que figura en el correo electrónico.



## Mensaje de texto

Si elige las alertas por mensaje de texto, recibirá un mensaje de texto con información sobre la remisión. El mensaje de texto incluye:

- La fecha de remisión.
- El nombre del programa.
- Próximos pasos.
- Un enlace directo al programa.

Haga clic en el enlace para ir directamente al programa en findhelp. No lo olvide, ¡el sitio web de findhelp es compatible con dispositivos móviles!



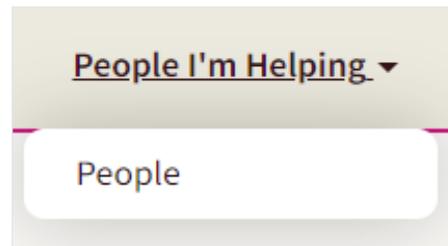
## Navegador - Personas a las que ayudo

El **panel de control “People I’m Helping”** (Personas a las que ayudo) le permite ver los perfiles de las personas a las que ha ayudado a conseguir remisiones. Estos perfiles tienen las siguientes funciones para las personas:

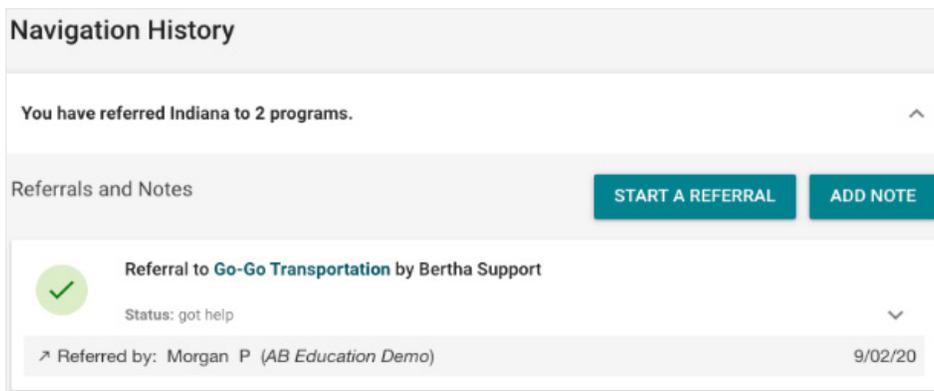
- ✓ Historial de findhelp
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Remisiones
- ✓ Objetivos

### Acceder a las remisiones que ha hecho para otros:

1. Iniciar sesión en su cuenta
2. En el menú “People I’m Helping” (Personas a las que ayudo), elija “People” (Personas).
3. Seleccione el nombre de la persona para ver su perfil y gestionar sus remisiones.



Cuando actualice el estado de la remisión, también se actualizará en los paneles de control de remisiones. **No se enviarán alertas de actualización del estado de remisión.**



## ¿Quién puede ver las remisiones y comprometerse con ellas?

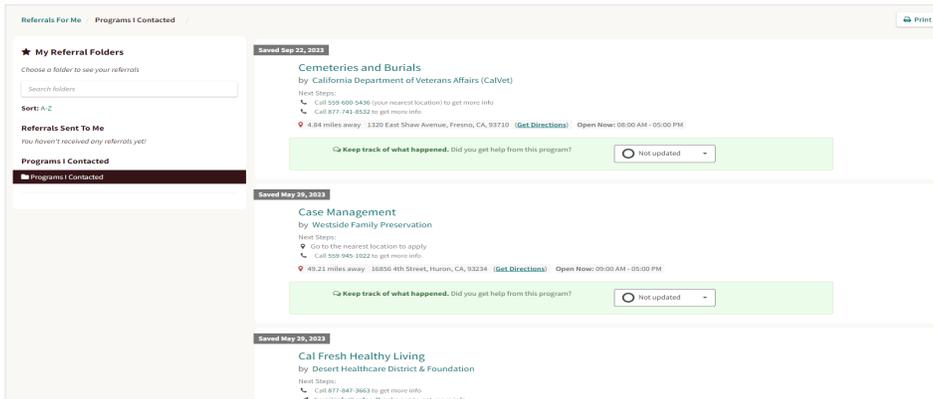
Por defecto, la persona que realizó la remisión puede ver la remisión y actualizar su estado. Si está en un grupo con Navegación en equipo, todo el grupo podrá ver la remisión. También puede dejar notas sobre la remisión.

Cuando el programa actualice el estado de las remisiones, recibirá un correo electrónico de alerta. El estado también se actualizará en el panel de control de remisiones de cada persona.



# Remisiones para mí

Las partes de su perfil marcadas como “**Referrals for Me**” (Remisiones para mí) y “**My Folders**” (Mis carpetas) le permiten hacer un seguimiento de los programas con los que ha contactado y de los programas que ha guardado.

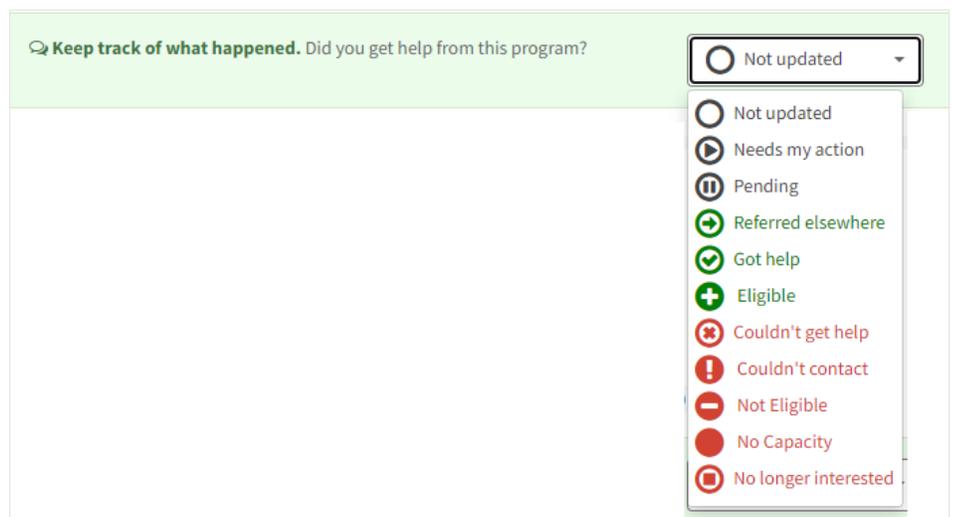


El área “**Programs I Contacted**” (Programas con los que he contactado) es una página de búsqueda en la que puede revisar los programas con los que ha contactado. Esta página incluye:

- El nombre del programa.
- Una descripción del programa y las vías de contacto.
- Dónde está el programa y su horario de funcionamiento.
- La fecha en la que entró en el programa y cuándo se autorremitió al programa.
- Una forma de actualizar el estado de la ayuda recibida.

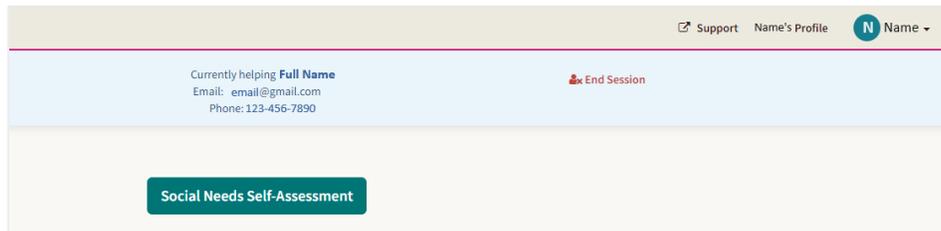
Para acceder a “Programs I Contacted” (Programas con los que he contactado) desde el menú principal, elija “Referrals for Me” (Remisiones para mí) y después “Programs I Contacted” (Programas con los que he contactado).

Utilice las carpetas de búsqueda para encontrar programas agrupados por carpetas. Haga clic en un programa para obtener más información.



## ✓ Acceder a su perfil de miembro

Cuando haya terminado su SNA, el enlace “People I’m Helping” (Personas a las que ayudo) será sustituido por un perfil con su nombre. Pulse sus iniciales en la esquina superior derecha de la pantalla para revisar su SNA y su perfil. Los perfiles se elaboran cada vez que se haya terminado una evaluación.



### Desde aquí, puede:

- Hacer un seguimiento de las remisiones.
- Agregar notas.
- Actualizar su información personal.
- Crear objetivos.
- Revisar las evaluaciones.

Por defecto, las nuevas remisiones se añadirán a su perfil.



Su perfil no se elabora cuando usted se autoremite o comparte un programa con alguien.

**Debe crear una cuenta para poder tener un perfil.**

## 🔑 ¿Quién puede acceder a su perfil?

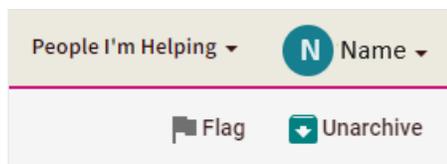
Por defecto, el personal y los proveedores que realicen acciones en su nombre tendrán acceso a su perfil.

Los programas que obtienen remisiones en findhelp también pueden ver los perfiles de todos los miembros referidos al programa.

## 📁 Archivar los perfiles de los miembros

Aunque los perfiles de los miembros no pueden borrarse, sí pueden archivar. Puede archivar su perfil haciendo clic en el icono de la carpeta “**Archive**” (Archivo) situado en la parte superior derecha del perfil de miembro.

Para desarchivar un perfil, marque “**Unarchive**” (Desarchivar).

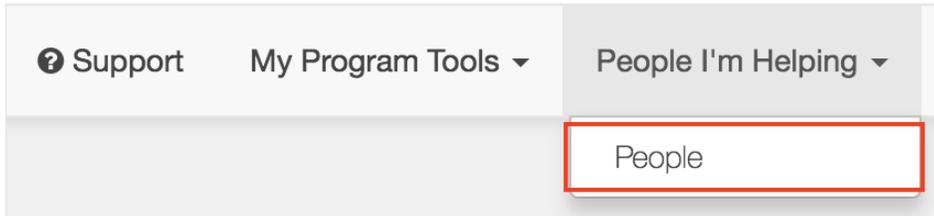




## Estado de la remisión

En su perfil, usted puede hacer lo siguiente:

- ✓ Encontrar remisiones.
- ✓ Gestionar los estados de remisión.
- ✓ Ver los comentarios.



### Para ver y gestionar las remisiones:

1. Inicie sesión.
2. Haga clic en “People I’m Helping” (Personas a las que ayudo) y luego en “People” (Personas).
3. Busque su nombre.
4. Haga clic en su nombre para ver su perfil.
5. Vea o actualice el estado de su remisión.



**Consejo:** las notas no pueden modificarse, pero pueden borrarse haciendo clic en el icono de la papelera situado junto a la nota.

Cuando actualiza el estado de una remisión, se actualiza en todos los paneles de control. El panel de control también guarda un historial de todos los usuarios que actualizaron o se relacionaron con la remisión. Este historial muestra el nombre y la inicial del apellido de la persona y su empresa, si está en el sistema.



## Notas de la remisión

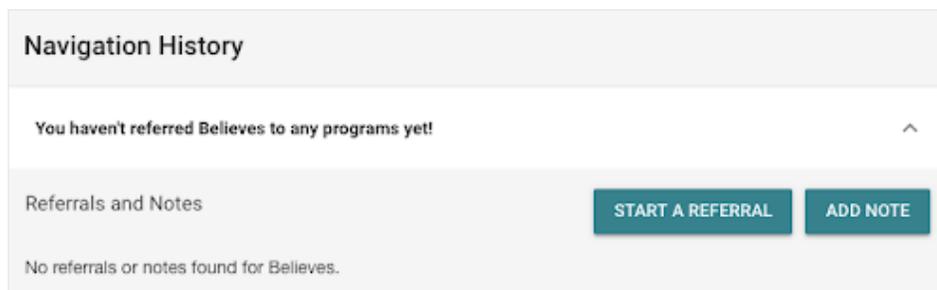
Puede agregar notas a cada remisión. Abra la remisión y haga clic en “**Add Note**” (Agregar una nota).

A screenshot of a referral record interface. At the top, there is a green circle with a plus sign and the text 'Referral to Bertha Childcare by Bertha Success'. Below this, it says 'Status: eligible' with an upward arrow. A grey bar indicates 'Referred by: Morgan P (AB Education Demo)' and the date '11/24/20'. Below this are two dropdown menus: 'Status: + Eligible' and 'Care'. Underneath is a 'Next Steps' section, followed by a 'Notes and History' section. In the 'Notes and History' section, there is a blue-bordered button labeled 'ADD NOTE'. Below the button, there is a clock icon and the text 'Updated to eligible by Morgan Peretti on 11/24/20'. At the bottom, there is a blue square icon and the text 'Note added: "Jon reached out to Bertha Childcare - there was a waiting list but they have tentative start date in a couple of weeks" by Morgan Peretti 11/24/20' with a trash can icon to the right.

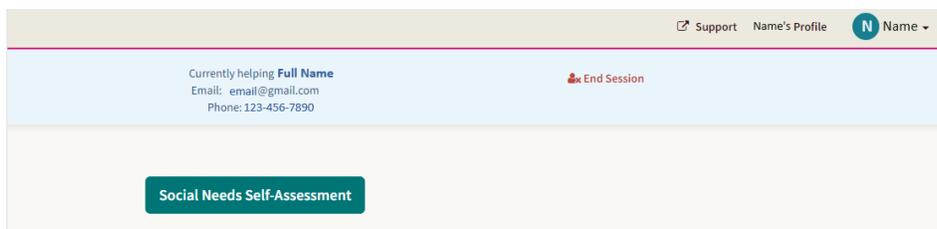


## Iniciar una remisión - Hacer nuevas remisiones

El botón “Start a Referral” (Iniciar una remisión) aparece en la sección “Navigation History” (Historial de navegación) de la pestaña “People I’m Helping” (Personas a las que ayudo):



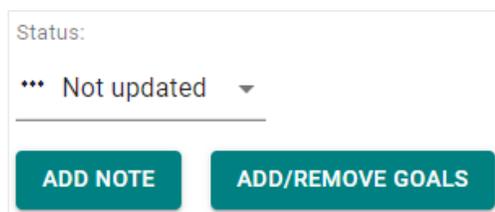
“Start a Referral” (Iniciar una remisión) lanza una búsqueda en su código postal si está almacenado en su información personal. Aparece un banner en la parte superior de la pantalla para hacerle saber que está buscando servicios para usted. Los formularios que tenga que rellenar utilizarán la información guardada en su perfil.



## ★ Agregar o eliminar objetivos

Puede agregar o eliminar un objetivo a cualquier remisión. Abra la remisión en su perfil y haga clic en el botón “Add/Remove Goals” (Agregar/eliminar objetivos) . A partir de ahí, seleccione el objetivo que desea agregar a la remisión.

Si desea mover o eliminar una remisión de un objetivo, puede utilizar el mismo menú desplegable.





# Privacidad

findhelp se compromete a mantener segura la información de sus miembros. Cuando se registre para obtener un perfil, findhelp recopilará los siguientes datos de usted:

- ✓ Nombre
- ✓ Contraseña
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Número de teléfono

Si elige recibir mensajes de texto, findhelp recopilará los siguientes datos de usted:

- ✓ Número
- ✓ Hora
- ✓ Operador de telefonía móvil
- ✓ Contenido del mensaje
- ✓ Fecha

Su información se utiliza principalmente para solicitar cualquier beneficio que solicite a través de Community Connect. Su información también se utiliza para evaluar programas que puedan ajustarse a sus necesidades sociales. **La información solo se comparte con su consentimiento y no se comparte con terceros a menos que usted lo acepte de antemano.** Por ejemplo, si necesita servicios de transporte, su información se enviará a programas de transporte con su consentimiento.

Si le remiten a un programa y decide utilizar las alertas por mensaje de texto, el mensaje puede contener PII. Los mensajes de texto no están encriptados. Si alguien tiene acceso a su teléfono, otra persona podría ver su PII. **Puede optar por no recibir mensajes de correo electrónico, teléfono y texto en cualquier momento.** Por último, puede cancelar o cerrar su cuenta en cualquier momento enviando un correo electrónico a **support@antbertha.com**.

En virtud de la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA), tiene derecho a solicitar a findhelp qué información personal sobre usted revelan. Esto incluye el derecho a saber qué información personal suya recopila findhelp y el derecho a que se elimine su información personal. Para ejercer estos derechos puede enviar una solicitud a: **privacy@antbertha.com**.

Para obtener más información sobre la privacidad y el uso que se hace de su información, visite **company.findhelp.com/privacy**.

## Capacitaciones



Se ofrecen cursos de capacitación sobre el uso de la plataforma findhelp en cualquier momento. Si desea programar una capacitación, llame a Servicios al Miembro utilizando el número que figura en su tarjeta de ID de miembro.





<sup>1</sup> El Departamento de Equidad de Salud de Health Net apoya la evaluación de las necesidades sociales identificadas a partir de la Evaluación de las Necesidades Sociales (SNA). Mediante la evaluación de las principales necesidades sociales a partir de las “10 mejores propuestas de los condados”, se añaden mensualmente programas a la página web para abordar las necesidades sociales y los riesgos sociales. El apoyo a las necesidades sociales en Community Connect se ajusta a las necesidades sociales identificadas y aborda las necesidades culturales, lingüísticas y de adaptaciones de los miembros. Para abordar las disparidades en las necesidades sociales, se evalúan anualmente datos demográficos como la raza, la etnicidad y el idioma, entre otros. Los datos se extraen mensualmente para analizar el uso de los sitios de Community Connect. El SNA y las remisiones de circuito cerrado se revisan trimestralmente para evaluar si los miembros están recibiendo ayuda en Community Connect.

Health Net Community Solutions, Inc. es una filial de Health Net, LLC y Centene Corporation. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC. Todas las demás marcas comerciales/de servicio identificadas siguen siendo propiedad de sus respectivas empresas. All rights reserved.

