



الأسئلة الشائعة عن خط الدعم المخصص للصحة السلوكية بالنسبة لمقدمي الخدمات والمؤيدين

- 1. ما هو خط الدعم المخصص للصحة السلوكية بولاية ماساتشوستس (BHHL)؟**

خط الدعم للصحة السلوكية بولاية ماساتشوستس (BHHL) هو نقطة الاتصال الوحيدة للأفراد والأسر بهدف الحصول على دعم، تقييم اكلينيكي أولي وتواصل في الوقت الحالي بالتقييم والعلاج الصحيح الخاص بالصحة العقلية واضطراب تعاطي المواد المخدرة.
- 2. طريقة تشغيله؟**

BHHL متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، وطوال أيام السنة من خلال الهاتف وعن طريق إرسال رسالة نصية على 833-773-2445 (BHHL)، بالإضافة إلى الدردشة أونلاين على masshelpline.com. يخصص لكل مكالمات هاتفية، رسالة نصية، أو حديث دردشة متابعة اكلينيكية، كما سيظل أحد الموظفين متاح على الخط مع المتصلين حتى يتم ربطهم بالخدمات.
- 3. متى يبدأ تشغيله؟**

تم إطلاق BHHL في 3 يناير، 2023.
- 4. ما هي اللغات المتاحة؟**

يوفر BHHL ترجمة فورية في الوقت الحالي لأكثر من 200 لغة. يمكن للأفراد الذين يعانون من الصمم أو ضعف السمع أن يتواصلوا مع MassRelay على 711.
- 5. ما هي تكلفته؟**

BHHL هو خدمة مجانية ومتاحة لجميع قاطني ولاية ماساتشوستس، بغض النظر عن الحالة التأمينية أو القدرة على الدفع.
- 6. من يجب على المكالمات الهاتفية في BHHL؟**

BHHL هو خدمة تقدم من كومولث ماساتشوستس، ويتم إدارته من قبل شراكة الصحة السلوكية في ماساتشوستس (MBHP). يُدار BHHL من قبل أطباء اكلينكيين مدربين ومتخصصي دعم الأقران معتمدين لتقديم الدعم إلى جميع المتصلين فيما يتعلق باحتياجاتهم.
- 7. كيف يقوم فريق BHHL بتحديد المخاطر؟**

يتم تدريب موظفو BHHL على إجراء تقييم شامل للمخاطر باستخدام أدوات فحص طبقاً لمعايير الصناعة. حسب حدة وشدة الحالة الخاصة بالمتصل، يتم تصنيف تقييمات المخاطر إلى ناشئة، طارئة أو روتينية.
- 8. ما هي الخطوة التالية بالنسبة للمتصلين؟**

يقوم موظفو BHHL بإجراء إحالات بناءً على تقييم المخاطر بالنسبة لكل متصل. تؤدي النتائج الناشئة لتقييم المخاطر إلى اتصال بـ 911 أو استجابة من الفرق المتحركة للتدخل في الأزمات. يمكن أن يؤدي تصنيف طارئ للمخاطر إلى استجابة الرعاية الطارئة بالصحة السلوكية. ويمكن أن يؤدي تصنيف روتيني للمخاطر إلى تواصل مع

أحد المراكز المجتمعية للصحة السلوكية (CBHCs) الـ 25 والتي تم تخصيصها حديثاً أو مع مقدم خدمة آخر لتحديد مواعيد لمرضى العيادات الخارجية. يستخدم موظفو BHHL أيضاً موقع إمكانية الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية في ماساتشوستس (MABHA)، موارد 211، والأدوات المتوفرة الأخرى لمساعدة المتصلين على الانتفاع من الموارد التي هم بحاجة إليها (على سبيل المثال، وسائل المواصلات، رعاية الأطفال، أو الطعام).

9. ما هو warm hand-off "التسليم بالتراضي"؟

عند إحالة متصل ما إلى مقدم خدمة أو مورد ما، سوف يظل أحد موظفي BHHL على الخط مع المتصل أثناء إيصاله بمقدم الخدمة أو المورد التالي. سيقوم أحد موظفي BHHL بنقل سبب المكالمة مع تقديم معلومات عن الاحتياجات الخاصة بالمتصل، ثم البقاء على الخط حتى يتم الانتهاء من الخطوات التالية بالنسبة للمتصل. سيقوم موظف BHHL بالمتابعة مع المتصلين لتأكيد نجاح عملية الانتقال أو تحويل الخدمات.

10. متى يجب على مقدم الخدمة أو المؤيد تحويل شخص ما إلى BHHL؟

- حينما يتم تحديد احتياج طارئ أو روتيني متعلق بالصحة السلوكية.
- حينما يمر شخص ما باضطراب عاطفي غير عاجل مع وجود حاجة لتقييم إضافي للصحة السلوكية.
- حينما يواجه شخص ما صعوبة في خوض مسألة خدمات الصحة السلوكية أو تحديد نوعية العلاج أو الدعم الذي هو بحاجة إليه.

11. كيف يتم تشغيل 988، 211 و 911 إلى جانب BHHL؟

فرق 988، 211 و 911 تعمل معاً لتوفير تسليمات بالتراضي من وإلى BHHL حينما يكون مناسباً لتلبية الاحتياجات الخاصة بالمتصل.

12. هل سيكون هناك مواد خاصة للمستهلك متاحة للنشر والتوزيع؟

سوف يتم توفير مواد تشمل ملصقات، نشرات وبطاقات حافظات بـ 12 لغة في مركز تبادل معلومات عن تعزيز الصحة في ماساتشوستس على www.mass.gov/MAClearinghouse.

لمعرفة المزيد، قم بزيارة masshelpline.com.