

Perguntas Frequentes sobre a Linha de Ajuda para a Saúde Mental para Provedores e Defensores

1. O que é a Linha de Ajuda para a Saúde Mental de Massachusetts (BHHL, na sua sigla em inglês)?

A Linha de Ajuda para a Saúde Mental de Massachusetts (BHHL) é um ponto de contato único para que indivíduos e famílias recebam apoio em tempo real, avaliação clínica inicial e conexão com a avaliação e o tratamento correto de saúde mental e transtorno por uso de substâncias.

2. Como funciona?

A BHHL está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano, por telefone e mensagem de texto pelo número 833-773-2445 (BHHL) e bate-papo online em masshelpline.com. Todas as ligações, mensagens de texto ou conversas por bate-papo incluem acompanhamento clínico, e a equipe permanecerá na linha com os interlocutores até que eles estejam conectados aos serviços.

3. Quando estará operacional?

A BHHL foi lançada em 3 de janeiro de 2023.

4. Que idiomas estão disponíveis?

A BHHL oferece interpretação em tempo real em mais de 200 idiomas. As pessoas Surdas ou com deficiência auditiva podem entrar em contato com a MassRelay pelo número 711.

5. Quanto custa?

A BHHL é gratuita e está disponível para todos os residentes de Massachusetts, independentemente do estado de seguro ou da capacidade de pagamento.

6. Quem está atendendo as ligações da BHHL?

A BHHL é um serviço da Commonwealth de Massachusetts, operado pela Parceria de Saúde Comportamental de Massachusetts (MBHP, na sua sigla em inglês). A equipe da BHHL é formada por clínicos treinados e especialistas certificados para satisfazer todas as necessidades das pessoas que ligam.

7. Como a equipe da BHHL determina o risco?

A equipe da BHHL é treinada para conduzir uma avaliação de risco completa usando ferramentas de triagem padrão do setor. Com base na acuidade e na gravidade da situação do interlocutor, as classificações de risco são categorizadas como emergentes, urgentes ou de rotina.

8. Qual é a próxima etapa para quem liga?

A equipe da BHHL faz encaminhamentos de acordo com a avaliação de risco de cada pessoa que liga. Uma classificação de risco emergente resulta em uma

resposta do 911 ou da Intervenção Móvel de Crise. Uma classificação de risco urgente pode resultar em uma resposta dos Cuidados Urgentes de Saúde Comportamental. Uma classificação de risco de rotina pode resultar em uma conexão com um dos 25 Centros Comunitários de Saúde Comportamental (CBHCs, na sua sigla em inglês) recém-designados ou com outro provedor para agendamento ambulatorial. A equipe da BHHL também utiliza o Acesso à Saúde Comportamental de Massachusetts (MABHA, na sua sigla em inglês), recursos do 211 e outras ferramentas existentes para ajudar as pessoas que ligam a acessar os recursos de que precisam (por exemplo, transporte, creche ou alimentação).

9. O que é uma transferência calorosa?

Ao encaminhar uma pessoa que ligou para um provedor ou recurso, o funcionário da BHHL permanecerá na linha com a pessoa que ligou enquanto a conecta com o próximo provedor ou recurso. O membro da equipe da BHHL transmitirá o motivo da ligação e fornecerá informações sobre as necessidades da pessoa que ligou, permanecendo na linha até que os próximos passos da pessoa que ligou sejam finalizados. A equipe da BHHL fará o acompanhamento das pessoas que ligaram para garantir que as transições de atendimento sejam bem-sucedidas.

10. Quando um provedor ou defensor deve encaminhar alguém para a BHHL?

- Quando for identificada uma necessidade de saúde comportamental urgente ou rotineira.
- Quando alguém está em sofrimento emocional não emergencial e é necessária uma avaliação mais aprofundada da saúde comportamental.
- Quando alguém está se debatendo para utilizar os serviços de saúde comportamental ou determinar que tratamento ou apoio precisa.

11. Como o 988, 211 e 911 funcionam com a BHHL?

As equipes do 988, 211 e 911 estão trabalhando em conjunto para oferecer transferências calorosas de e para a BHHL, quando apropriado, para atender às necessidades do interlocutor.

12. Haverá materiais de consumo disponíveis para distribuição?

Materiais como pôsteres, folhetos e cartões de bolso estarão disponíveis em 12 idiomas no Centro de Informações de Promoção da Saúde de Massachusetts em www.mass.gov/MACclearinghouse.

Para saber mais, acesse masshelpline.com.