



Línea de ayuda de salud conductual (Behavioral Health Help Line) Preguntas frecuentes para proveedores y defensores

¿Qué es la Línea de ayuda de salud conductual (BHHL) de Massachusetts?

La Línea de ayuda de salud conductual (BHHL) de Massachusetts es un único punto de contacto para que las personas y familias reciban apoyo en tiempo real, evaluación clínica inicial y conexión con la evaluación y el tratamiento correctos para la salud mental y el trastorno por uso de sustancias.

¿Cómo funciona?

La BHHL está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año por teléfono y mensaje de texto al 833-773-2445 (BHHL), y por chat en línea en masshelpline.com/chat. Cada llamada, mensaje de texto o conversación de chat incluye seguimiento clínico. El personal permanecerá en línea con las personas que llaman hasta que estén conectadas a los servicios.

¿Cuándo funciona?

La BHHL se lanzó el 3 de enero de 2023.

¿Qué idiomas están disponibles?

La BHHL ofrece interpretación en tiempo real en más de 200 idiomas. Las personas sordas o con problemas de audición pueden comunicarse con MassRelay al 711.

¿Cuánto cuesta?

La BHHL es gratuita y está disponible para todos los residentes de Massachusetts, independientemente del estado del seguro o la capacidad para pagar.

¿Quién responde las llamadas a la BHHL?

La BHHL es un servicio de la Mancomunidad de Massachusetts, operado por la Asociación de Salud Conductual (Massachusetts Behavioral Health Partnership, MBHP) de Massachusetts. La BHHL cuenta con médicos capacitados y especialistas pares certificados para apoyar todas las necesidades de las personas que llaman.

¿Cómo determina el riesgo el equipo de BHHL?

El personal de BHHL está capacitado para realizar evaluaciones de riesgos completas mediante herramientas de detección estándar de la industria. Según la agudeza y la gravedad de la situación de la persona que llama, las calificaciones de riesgo se clasifican como emergente, urgente o de rutina.

¿Cuál es el siguiente paso para las personas que llaman?

El personal de BHHL hará una referencia dependiendo de la evaluación de riesgos para cada persona que llama. Una calificación de riesgo emergente dará como resultado una respuesta del 911 o de la Intervención móvil en crisis. Una calificación de riesgo urgente dará como resultado una cita para ese día o para el día siguiente. Una calificación de riesgo de rutina dará como resultado una conexión con uno de los Centros Comunitarios de Salud Conductual (Community Behavioral Health Centers, CBHC) recientemente designados en toda la Mancomunidad, o con otro proveedor para la programación de citas para pacientes ambulatorios. El personal de BHHL también utilizará Massachusetts Behavioral Health Access (MABHA), Network of Care y otras herramientas existentes para ayudar a las personas que llaman a acceder a los recursos que necesitan (por ejemplo, transporte, cuidado de niños o alimentos).

¿Qué es una transferencia cálida?

Al referir a una persona que llama a un proveedor o recurso, el miembro del personal de BHHL permanecerá en línea con la persona que llama mientras la conecta con el siguiente proveedor o recurso. El miembro del personal de BHHL transmitirá el motivo de la llamada y proporcionará información sobre las necesidades de la persona que llama, y permanecerá en la línea hasta que se finalicen los siguientes pasos para la persona que llama. El personal de BHHL hará un seguimiento con las personas que llaman para garantizar que las transiciones de atención sean exitosas.

¿Cuándo debe un proveedor o defensor referir a alguien a la BHHL?

- Cuando existe una necesidad de salud conductual urgente o de rutina identificada.
- Cuando alguien tiene angustia emocional no emergente y se necesita una evaluación de salud conductual adicional.
- Cuando una persona tiene dificultades para navegar por los servicios de salud conductual o determinar qué tratamiento o apoyo necesita.

¿Cómo funcionan el 988, 211 y 911 con la BHHL?

Los equipos de 988, 211 y 911 trabajan juntos para proporcionar transferencias cálidas hacia y desde la BHHL cuando sea apropiado para satisfacer las necesidades de la persona que llama.

¿Habrá materiales de consumo disponibles para distribuir?

Los materiales que incluyen carteles, folletos y tarjetas de billetera estarán disponibles en 13 idiomas en el Oficina de información de promoción de la salud de Massachusetts (Massachusetts Health Promotion Clearinghouse) en massclearinghouse.ehs.state.ma.us/category/BehavioralHealth.html

Para obtener más
información, visite
masshelpline.com