



ما الذي يقدمه لك موظفو خط المساعدة

تُعد (INTERFACE) موردًا فعالاً لخدمات الصحة النفسية لمرضى العيادات الخارجية؛ كما تعاقدت كذلك مع خط مساعدة لتيسير الأمر على المقيمين بالمنطقة و/أو طلاب المدارس العامة، فيمكنهم التواصل من خلاله مع موظفي الصحة النفسية والعافية. تجد أدناه بعض المعلومات ذات الصلة بما يمكنك توقعه عند الاتصال بخط مساعدة خدمة الإحالة من INTERFACE:

الملف التعريفي—عند اتصالك، ستتحدث مع استشاري الموارد والإحالات لإكمال الملف التعريفي السري الخاص بك. سيُطلب منك بعض المعلومات، منها البريد الإلكتروني ورقم الهاتف، وحالتك أو حالة طفلك، ونوع التأمين، وتفضيلاتك في ميزات المعالج وطريقة العلاج، والمعلومات الديموغرافية، إضافة إلى المواعيد المتاحة لديك لتحديد جدولك. تستغرق عملية إكمال الملف التعريفي الخاص بك من 15-20 دقيقة تقريبًا. بعد إكمال الملف التعريفي الخاص بك، سيتم تخصيص رقم لك لاستخدامه مع كل من برامج (INTERFACE) وتنسيقات مزود الخدمة المحتمل. يتم استخدام رقم الحالة الخاص بك للحفاظ على سرية بياناتك. قد نقدم في بعض الأحيان، معلومات إضافية أو بديلة للمتصلين لتلبية الاحتياجات العاجلة أو المخاوف المتعلقة بالسلامة.

التنسيق مع مزودي الخدمة— سيتواصل معك استشاري الموارد والإحالات المتابع لك في غضون أيام معدودة بعد مكاملتك، لتقديم نفسه لك وإخبارك ببدء رحلة التنسيق مع مزودي الخدمة. ينسق استشاريو الموارد والإحالات في (INTERFACE) تلك المهمة بالاستعانة بالمعلومات المقدمة في الملف التعريفي وقاعدة البيانات الخاصة بنا والتي تضم أكثر من 10000 من مزودي الخدمات المرخصين والمؤهلين في جميع أنحاء الولاية.

التنسيق— فور التنسيق مع مزود خدمة، سيتصل بك أحد موظفي (INTERFACE) واستشاري الإحالات لتزويدك باسم المزود وبيانات الاعتماد والموقع ورقم الهاتف. سيوفر لك كذلك روابط للأدلة التي على موقعنا وربما تكون مفيدة لك أثناء عملية البحث عن الخدمات ذات الصلة. نسعى للتنسيق لك مع مزود واحد على الأقل في أقرب وقت ممكن؛ ولكن في بعض الأحيان قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 3 أسابيع للعثور عليه. رُغم أننا نبذل قصارى جهودنا للتنسيق لك مع مزود خدمة، إلا أنه في بعض الأحيان قد يتعين إدراج اسمك في قائمة الانتظار، حيث تعتمد التنسيقات حينها على المعايير المشتركة عند إكمال الملف التعريفي وحسب وتوافر الموارد.

المتابعة— بعد إخبارك بمزود الخدمة الذي جرى التنسيق معه، سيتابع معك استشاري الموارد والإحالات من أسبوع إلى أسبوعين لمعرفة ما إذا نجحت في التواصل مع المزود (المزودين)، وإذا تم الأمر بالفعل، فكيف تسير الأمور معك. يتواصل معك خط المساعدة الخاصة بالإحالة ضمن برنامج (INTERFACE) لضمان تواصلك مع المزود المناسب.

إغلاق الإحالة— فور التنسيق مع مزود خدمة مناسب، سيقوم استشاري الموارد والإحالات في (INTERFACE) بإغلاق عملية الإحالة الخاصة بك. بيد أنه إذا كنت بحاجة إلى دعم إضافي مستقبلاً لإحالات أخرى أو إذا لم تنجح عملية التنسيق مع مزود الخدمة الحالي، فيرجى العلم بأنه يمكنك الاتصال بخط المساعدة في أي وقت لتحديد الخطوات المقبلة لإجراء تنسيق لإيجاد مزود خدمة جديد.

يمكنك زيارة موقعنا الإلكتروني interface.williamjames.edu لمزيد من المعلومات، وللإطلاع على قائمة كاملة بالمجتمعات التي نوفر فيها خدماتنا، وساعات العمل كذلك. إذا كنا نواجه ضغطاً في المكالمات أو حاولت الاتصال بنا بعد ساعات العمل، فسنطلب منك ترك رسالة تتضمن اسمك ومحل إقامتك ورقم هاتفك؛ وسنرد عليك في أقرب وقت ممكن. وفي حال كنت تعمل معنا بالفعل، فُيرجى ذكر رقم الحالة المخصص لك.