



Qué esperar cuando llame a la línea de ayuda

INTERFACE es un recurso de salud mental ambulatoria y una línea de ayuda de referidos que nuestra comunidad ha contratado para ayudar a nuestros residentes o estudiantes de la escuela pública a conectarse con servicios ambulatorios de salud mental y recursos de bienestar. A continuación, encontrará información sobre lo que puede esperar cuando llame a la línea de ayuda del servicio de referidos INTERFACE:

- 1. Admisión**—Cuando llame, hablará con un consejero de recursos y referidos para completar una admisión confidencial. Se le pedirá información como la siguiente: correo electrónico y número de teléfono, sus preocupaciones o las de su hijo, tipo de seguro, preferencias en cuanto a las características del terapeuta y la modalidad de tratamiento, información demográfica, así como la disponibilidad para las citas. La entrevista de admisión suele durar entre 15 y 20 minutos. Una vez finalizada, se le asignará un número de caso que podrá utilizar tanto con INTERFACE como con los posibles proveedores. El número de caso se utiliza para proteger su confidencialidad. *A veces podemos proporcionar información adicional o información alternativa a las personas que llaman con el fin de satisfacer las necesidades más inmediatas o preocupaciones de seguridad.*
- 2. Establecer una relación terapéutica**—Su consejero de recursos y referidos se pondrá en contacto con usted en los primeros días hábiles tras su llamada para presentarse y comunicarle que está empezando a buscar proveedores. Los consejeros de recursos y referidos de INTERFACE buscan una opción utilizando la información proporcionada en la admisión y nuestra base de datos de más de 10,000 proveedores autorizados y examinados ubicados en todo el estado.
- 3. Proporcionar la relación terapéutica**—Una vez identificado el proveedor adecuado, un consejero de recursos y referidos de INTERFACE se pondrá en contacto con usted para facilitar el nombre, las credenciales, la ubicación y el número de teléfono del proveedor. También le proporcionará enlaces a guías de nuestro sitio web que pueden serle útiles en el proceso de búsqueda. Nuestro objetivo es encontrar al menos un proveedor lo antes posible; sin embargo, a veces puede llevar hasta 3 semanas encontrar uno. Aunque nos esforzamos al máximo por encontrar proveedores con disponibilidad actual, a veces estos pueden tener una lista de espera, ya que los proveedores se basan tanto en los criterios compartidos en el momento de la admisión como en la disponibilidad de recursos.
- 4. Seguimiento**—Una vez que haya recibido la opción de proveedor, su consejero de recursos y referidos se pondrá en contacto con usted en un plazo de 1 a 2 semanas para comprobar si ha podido ponerse en contacto con el proveedor y, en ese caso, qué tal le va. La línea de ayuda para referidos INTERFACE trabaja con usted para asegurarse de que se ha puesto en contacto con un proveedor adecuado.
- 5. Cerrar un referido**—Una vez que se ha encontrado al proveedor adecuado, el consejero de recursos y referidos de INTERFACE cerrará el proceso de referido con usted. Sin embargo, si necesita ayuda adicional en el futuro para realizar otros referidos o si la relación con el proveedor no funciona por algún motivo, sepa que siempre puede volver a llamar a la línea de ayuda para determinar los siguientes pasos en el proceso de búsqueda de un nuevo proveedor.

Visite interface.williamjames.edu para obtener información adicional, una lista completa de las comunidades a las que prestamos servicio y nuestro horario de atención. Si tenemos un gran volumen de llamadas o si llama fuera del horario de atención, se le pedirá que deje un mensaje con su nombre, comunidad de residencia y número de teléfono y le devolveremos la llamada lo antes posible. Si ya está trabajando con nosotros, anote también su número de caso.