



en collaboration avec :



# Comment aider quelqu'un qui a besoin de soins de santé mentale

**OBTENIR DE L'AIDE DÈS MAINTENANT.....3**

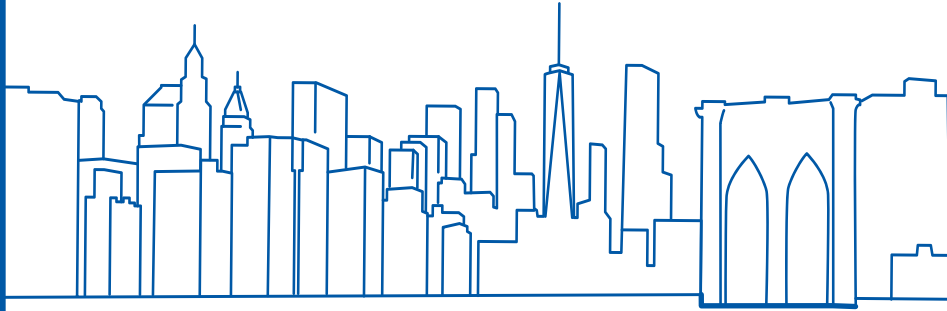
**TROUVER UN PRESTATAIRE  
DE SOINS DE SANTÉ MENTALE.....6**

**AIDE POUR LES PERSONNES AYANT DES  
DIFFICULTÉS À MAINTENIR LEUR ROUTINE  
DE SOINS.....8**

**TROUVER UN TRAITEMENT HOSPITALIER.....10**

**SOUTIEN DES PAIRS.....13**

**TROUVER DU SOUTIEN POUR LES FAMILLES,  
AMIS ET GARDIENS.....14**



**À New York, tout le monde  
bénéficie d'un accès garanti aux  
soins de santé, y compris aux  
soins de santé mentale.**

Des services à coûts réduits ou gratuits sont disponibles dans de nombreuses langues, dans tous les quartiers de la ville de New York, quels que soient la couverture d'assurance, l'âge, le statut d'immigration, ou la capacité à payer.

Les besoins en santé mentale peuvent prendre de nombreuses formes. Utilisez ce guide pour trouver l'aide qui vous convient.

## OBTENIR DE L'AIDE DÈS MAINTENANT

### Parlez gratuitement à un conseiller en santé mentale

**NYC Well, la ligne téléphonique d'assistance complète pour la santé comportementale, offre un soutien confidentiel et gratuit par téléphone, SMS ou discussion instantanée, 24h/24 et 7j/7.** Les conseillers peuvent fournir :

- un soutien immédiat pour les problèmes comme le stress, la dépression, l'anxiété ou la consommation de drogues ou d'alcool ;
- des conseils pour les situations de crise et la prévention de suicide ; et
- un soutien de spécialistes pairs qui ont une expérience personnelle des défis en matière de santé mentale ou de consommation de drogues.

Les New-Yorkais peuvent contacter NYC Well en leur nom ou au nom de quelqu'un d'autre. Les jeunes peuvent appeler de la part de leurs parents ou gardiens, et toute personne peut appeler de la part d'un enfant. Un soutien est disponible pour tous les âges et peut être fourni en plus de 200 langues.

- Appelez le **1-888-NYC-WELL (1-888-692-9355)**
- Envoyez « Well » par SMS au 65173
- Dialoguez en ligne à [nyc.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell)
- Service de relais pour les personnes sourdes/ malentendantes : appelez le 711
- Español : appuyez sur le 3
- 中文 : appuyez sur le 5

## OBTENIR DE L'AIDE DÈS MAINTENANT

### Aide en personne pour les crises urgentes de santé comportementale

Si vous êtes inquiet pour vous-même, un parent ou un autre membre de votre famille, un ami, ou une connaissance qui traverse (ou court le risque de se voir confronter à) une crise de santé comportementale, **vous pouvez appeler NYC Well et demander l'aide d'une équipe mobile de secours (Mobile Crisis Team).**

De 8h à 20h, sept jours sur sept, les équipes mobiles de secours arrivent généralement dans les heures qui suivent pour aider les personnes qui ne peuvent pas ou ne veulent pas recourir à des soins. Les équipes mobiles de secours :

- consistent en cliniciens et pairs en santé mentale,
- apportent de l'aide aux enfants et adultes chez eux, et
- fournissent traitement et soutien en matière d'intervention et de désamorçage en cas de crise, ainsi que d'évaluation et d'orientation en matière de consommation de drogues et de santé mentale.

Aucune assurance n'est nécessaire pour faire appel aux équipes mobiles de secours, mais l'assurance des personnes ayant une couverture médicale sera facturée.

## **Aide d'urgence en santé mentale pour quelqu'un que vous pensez sans abri**

**Si vous voyez quelqu'un dans un endroit public et pensez qu'il pourrait être sans abri et avoir besoin d'une attention urgente, appelez le 311 et demandez une équipe d'intervention de rue (street outreach team).** Ces équipes fournissent une assistance immédiate, un transport vers un centre d'accueil, une gestion continue du dossier et une évaluation en cas de crise de santé physique ou mentale qui pourrait nécessiter une réponse d'urgence.

## **Aide d'urgence en santé mentale**

**Si quelqu'un présente un danger imminent pour lui-même ou autrui, ou a besoin d'une attention médicale immédiate, appelez le 911.** Le cas échéant, des policiers ou du personnel des services médicaux d'urgence répondront et pourront éventuellement transporter la personne à l'hôpital dans une ambulance.

## TROUVER UN PRESTATAIRE EN SANTÉ MENTALE

### Trouver un prestataire de soins de santé mentale

NYC Well peut vous aider à trouver le prestataire qui vous convient le mieux, quelle que soit votre couverture d'assurance, à l'aide d'une vaste base de données de prestataires en santé comportementale dans la ville de New York.

- Explorez la base de données de NYC Well à [nyc.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell), sélectionnez « **Find Services** » (**Trouver des services**) dans le menu ou appelez le **1-888-NYC-WELL (1-888-692-9355)** et demandez à un conseiller de vous aider à trouver le prestataire qui vous convient le mieux

**Pour les New-Yorkais ayant une assurance maladie**, en plus de NYC Well, vous pouvez également contacter votre compagnie d'assurance pour trouver des prestataires dans votre réseau.

**Pour les New-Yorkais n'ayant pas d'assurance maladie**, le programme NYC Care garantit des services de santé physique et comportementale à coûts réduits ou gratuits aux New-Yorkais. Tous les services sont fournis par le biais de NYC Health + Hospitals.

- Pour vous inscrire : appelez le **1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273)**

**Si vous contactez des services de la part de quelqu'un d'autre**, il sera utile de fournir autant de détails que possible sur les raisons pour lesquelles vous pensez que la personne en question a besoin d'aide. Soyez prêt à décrire :

- les symptômes ou comportements suscitant des inquiétudes,
- l'endroit où se trouve la personne,
- les moyens de contacter la personne, et
- depuis combien de temps vous avez remarqué qu'elle a besoin d'aide

Ce genre de détails pourra aider les prestataires à répondre avec le type de soutien le plus approprié.

## Obtenir de l'aide pour les étudiants et leurs familles

Du soutien et des ressources en santé mentale sont offerts à tous les étudiants et leurs familles. Adressez-vous au coordinateur des parents, travailleur social ou conseiller pédagogique de l'école de votre enfant pour des informations supplémentaires, ou consultez [nyc.gov/schoolmentalhealth](https://nyc.gov/schoolmentalhealth) pour savoir comment accéder aux services de santé mentale des écoles publiques de la ville.

## Se connecter à un soutien continu

**New-Yorkais plus âgés :** Les New-Yorkais plus âgés (60 ans et plus) qui sont isolés peuvent demander un soutien fourni par des bénévoles par le biais des programmes Friendly Visiting ou Friendly VOICES. Ils peuvent se voir attribuer un visiteur ou un pair bénévole proche de leur âge, ou rejoindre un groupe virtuel.

- Sollicitez un soutien en appelant **Aging Connect au 1-212-244-6469**

**Anciens combattants :** Pour les anciens combattants qui pourraient avoir besoin d'aide ou quelqu'un à qui parler, un bénévole de la communauté des anciens combattants peut passer un appel de soutien dans le cadre du programme Mission: VetCheck.

- Demandez un appel de soutien pour un ancien combattant à [nyc.gov/vetcheck](https://nyc.gov/vetcheck)

### Traitement communautaire flexible pour les personnes souffrant de maladies mentales graves

**Le Département de la Santé et de l'Hygiène mentale (Department of Health and Mental Hygiene) de la Ville de New York offre une gamme étendue de services aux New-Yorkais qui souffrent de maladies mentales graves, requièrent des services de haut niveau et sont incapables de démarrer ou de maintenir un traitement sur place ou en clinique.** Ces services peuvent comprendre la coordination des soins ou un soutien clinique continu de la part d'une équipe interdisciplinaire mobile de traitement.

Une recommandation est nécessaire pour ces services, et le prestataire de soins de santé de la personne, que les soins qu'il lui fournit soient ambulatoires ou hospitaliers, peut démarrer le processus visant à qualifier la personne pour les services en question.

- Consultez le site Web de Mental Health: Single Point of Access pour des informations supplémentaires à l'adresse <https://www1.nyc.gov/site/doh/providers/resources/mental-illness-single-point-of-access.page>
- Ce site Web comprend une description de ces services et les conditions à remplir pour soumettre une recommandation, notamment une évaluation psychologique récente et un formulaire de consentement du client. Pour obtenir des réponses à des questions sur le processus de dépôt de demande, envoyez un e-mail à [SPOASupport@health.nyc.gov](mailto:SPOASupport@health.nyc.gov)



## **Aide intensive pour les personnes ayant des difficultés à maintenir leur traitement et qui posent un danger imminent à eux-mêmes et à autrui**

**Dans l'État de New York, les personnes souffrant de maladies mentales et risquant de ne pas survivre en toute sécurité dans la communauté sans aide peuvent se voir imposé par un tribunal de participer à un traitement de santé mentale en vertu d'une loi appelée « Traitement pour patient ambulatoire assisté » (Assisted Outpatient Treatment, AOT), ou loi de Kendra.**

Pratiquement quiconque ayant un contact personnel ou professionnel avec la personne peut faire une recommandation, y compris les membres de sa famille, ses co-locataires, des professionnels de santé, des fournisseurs de soins, ainsi que des agents pénitentiaires, de libération conditionnelle ou de probation.

Après l'assignation par un juge d'une personne répondant aux critères légaux au programme AOT, cette dernière sera mise en relation avec le programme AOT de la Ville qui lui attribuera un traitement de santé mentale ambulatoire et surveillera son assiduité à le suivre pour l'aider à vivre harmonieusement au sein de la communauté.

- Pour en savoir plus sur comment démarrer le processus AOT, consultez <https://www1.nyc.gov/site/doh/health/health-topics/assisted-outpatient-treatment.page> ou appelez un des numéros principaux du programme de traitement pour patient ambulatoire assisté :
  - Équipe AOT de Manhattan : **1-347-396-7373**
  - Équipe AOT du Queens : **1-347-396-7004**
  - Équipe AOT du Bronx : **1-347-396-7375**
  - Équipe AOT de Brooklyn/Staten Island : **1-347-396-7374**

## TROUVER UN TRAITEMENT HOSPITALIER

### Traitement hospitalier pour les maladies mentales

**L'hospitalisation, également connue sous le nom de soins de santé mentale pour les patients hospitalisés, peut aider à stabiliser les personnes souffrant de symptômes psychiatriques graves.** Durant un séjour hospitalier, les médecins et autres professionnels de la santé mentale établiront un diagnostic et commenceront un plan de traitement. Les hospitalisations peuvent durer plusieurs jours, voire plus longtemps, pendant que le patient se stabilise. Dans de nombreux hôpitaux, des travailleurs sociaux rencontreront la famille du patient pour élaborer un plan de sortie visant à assurer que le patient aura un endroit sûr pour continuer son traitement après sa sortie de l'hôpital.

**Pour savoir si une hospitalisation pourrait s'avérer nécessaire,** les New-Yorkais peuvent accéder à une évaluation immédiate, une stabilisation de crise ou un soutien urgent en santé mentale auprès des sites du Programme global de services psychiatriques d'urgence (Comprehensive Psychiatric Emergency Services Program, CPEP) dans chaque arrondissement.

- Appelez le **1-844-NYC-4NYC (1-844-692-4692)** pour trouver le site CPEP du réseau Health + Hospitals le plus proche de chez vous, ou consultez [nyc.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell) et sélectionnez « **Find Services** » (**Trouver des services**) dans le menu pour trouver tous les sites CPEP de la ville de New York

**Si une personne présente des symptômes inquiétants et refuse de se rendre à l'hôpital ou de participer à un traitement, une évaluation psychiatrique involontaire, pouvant entraîner une hospitalisation forcée, pourrait être une option.** Si la personne se conduit de façon susceptible à causer des préjudices graves envers elle-même ou autrui, il existe plusieurs moyens de l'évaluer pour déterminer les meilleures mesures à prendre.

- **Vous pouvez contacter certains professionnels médicaux** pour évaluer la personne suscitant des inquiétudes et déterminer la prochaine étape la plus appropriée.
  - Parlez au prestataire de soins de santé mentale ou psychiatrique de la personne concernée si vous le connaissez,
  - appelez NYC Well pour demander l'aide d'une équipe mobile de secours au **1-888-NYC-WELL (1-888-692-9355)**, ou
  - appelez le **1-844-NYC-4NYC (1-844-692-4692)** pour trouver le site CPEP du réseau Health + Hospitals le plus proche de chez vous, ou consultez [nyc.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell) et sélectionnez « **Find Services** » (**Trouver des services**) dans le menu pour trouver tous les sites CPEP de la ville de New York.

## TROUVER UN TRAITEMENT HOSPITALIER

- **Vous pouvez déposer une requête pour une évaluation psychiatrique d'urgence par le biais du système judiciaire.** À New York, toute personne peut déposer une requête concernant une autre personne. Vous n'avez pas besoin d'un avocat pour déposer une requête. Une fois la requête déposée, un juge détermine si la personne suscitant des inquiétudes souffre d'une maladie mentale et adopte une inconduite ou conduite susceptible de résulter en des préjudices graves envers elle-même ou autrui. Si tel est le cas, le juge délivrera un mandat demandant que le bureau du shérif amène la personne suscitant des inquiétudes au tribunal où elle sera détenue jusqu'à ce qu'une deuxième audience soit possible.

Selon les résultats de cette deuxième audience, la personne pourrait être emmenée dans un hôpital pour être soumise à une évaluation psychiatrique.

- Pour trouver le tribunal approprié le plus proche de chez vous, appelez le **1-800-COURTNY (1-800-268-7869)**. Pour obtenir des informations supplémentaires sur le fonctionnement des tribunaux de l'État de New York pendant la pandémie de COVID-19, consultez [nycourts.gov](https://nycourts.gov) ou appelez la permanence téléphonique du coronavirus au **1-833-503-0447**.
- **Si quelqu'un présente un danger imminent pour lui-même ou autrui, ou a besoin d'une attention médicale immédiate, appelez le 911.** Le cas échéant, des policiers ou du personnel des services médicaux d'urgence répondront et pourront éventuellement transporter la personne à l'hôpital dans une ambulance. Des professionnels médicaux à l'hôpital détermineront si la personne suscitant des inquiétudes répond aux critères de l'hospitalisation forcée.

### Trouver un soutien auprès de pairs

**La ville de New York a des clubs gratuits qui fournissent des communautés de soutien aux personnes présentant des antécédents de maladie mentale ou d'abus de substance.**

Conçus pour aider les personnes à rejoindre la société et à y maintenir leur position, ces clubs offrent un soutien mutuel de la part d'autres membres, un soutien du personnel professionnel, des formations à l'emploi, des opportunités éducatives et des liens sociaux.

- Pour trouver un club, appelez NYC Well au **1-888-NYC-WELL (1-888-692-9355)** ou consultez [nyc.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell), sélectionnez « **Find Services** » (**Trouver des services**) dans le menu, et cherchez « **Clubhouse** » (**Club**)

### Devenir un pair

**Par le biais du comité de certification de spécialiste pair de New York (New York Peer Specialist Certification Board), les personnes ayant une expérience personnelle de maladie mentale peuvent suivre une formation et recevoir un certificat de spécialiste pair.** Les spécialistes pairs sont reconnus comme des professionnels qualifiés et peuvent travailler dans un certain nombre de domaines différents pour soutenir d'autres personnes sur la voie de leur guérison.

- Pour en savoir plus sur les avantages du statut de pair et les étapes pour obtenir la certification, consultez [nypeerspecialist.org](https://nypeerspecialist.org)

## SOUTIEN POUR LES FAMILLES, AMIS ET GARDIENS

### Groupes de soutien

Si un de vos proches souffre de problèmes de santé mentale, il pourrait s'avérer utile d'apprendre comment le soutenir tout en prenant soin de vous.

**Les groupes de soutien, animés par des personnes qui se sont elles-mêmes occupées de quelqu'un souffrant de problèmes de santé mentale,** peuvent offrir d'importantes informations et une communauté.

- NAMI NYC offre de nombreux groupes de soutien différents pour les familles et les amis de personnes souffrant de problèmes de santé mentale.
  - Trouvez un calendrier des groupes de soutien [naminycmetro.org/support-groups-family-members-friends](https://naminycmetro.org/support-groups-family-members-friends)
  - Appelez la permanence téléphonique de NAMI au **1-212-684-3264** pour des informations supplémentaires

Pour en savoir plus sur la santé mentale et le soutien offert aux gardiens et aux proches de personnes souffrant de maladies mentales, consultez [nami.org/Your-Journey/Family-Members-and-Caregivers](https://nami.org/Your-Journey/Family-Members-and-Caregivers)

## Consultation familiale

**Les services de consultation familiale d'un professionnel en santé mentale** peuvent vous aider, vous et votre famille, à améliorer la communication, à mieux comprendre la dynamique de votre famille et à tisser des liens plus forts les uns avec les autres.

- NYC Health + Hospitals offre des soins experts fournis par des thérapeutes bilingues-biculturels dans le cadre de programmes de thérapie familiale disponibles dans des cliniques à travers toute la ville.
  - Pour prendre rendez-vous ou trouver la clinique la plus proche de chez vous, appelez le **1-844-NYC-4NYC (1-844-692-4692)**
- La base de données relative aux services de santé comportementale de NYC Well comprend plus de 600 prestataires offrant des services de consultation familiale.
  - Consultez [nyc.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell), sélectionnez « **Find Services** » (**Trouver des services**) dans le menu, et cherchez « **Family Counseling** » (**Consultation familiale**)
  - Ce répertoire vous permet de filtrer les résultats par quartier, langue parlée et type d'assurance
- Vous pouvez également contacter NYC Well et demander à un conseiller de vous aider à trouver un thérapeute familial qui répond à vos besoins.

# À New York, l'accès aux soins de santé mentale est garanti. Utilisez ce guide pour vous mettre en contact

Appelez NYC Well pour bénéficier d'un soutien confidentiel et gratuit 24h/24, 7j/7

- Appelez le 1-888-NYC-WELL (1-888-692-9355)
- Envoyez « Well » par SMS au 65173
- Dialoguez en ligne à [nyc.gov/nycwell](http://nyc.gov/nycwell)
- Service de relais pour les personnes sourdes/malentendantes : appelez le 711
- Español : appuyez sur le 3
- 中文 : appuyez sur le 5

---

Pour des informations supplémentaires sur les services en santé mentale de la ville de New York, consultez [nyc.gov/mentalhealth](http://nyc.gov/mentalhealth)



en collaboration avec :



NYC  
HEALTH+  
HOSPITALS

Si quelqu'un présente un danger imminent ou a besoin d'une attention médicale immédiate, appelez le 911