



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



en collaboration avec :



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



Les soins en santé mentale peuvent prendre de nombreuses formes. Utilisez ce guide pour trouver une aide adaptée.

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. Pour plus d'informations sur les services de santé mentale à New York, visitez le bureau de la mairie pour la santé mentale communautaire (<https://mentalhealth.cityofnewyork.us/>)

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
SOUTIEN POUR LES FAMILLES, AMIS ET GARDIENS.....	14



SCANNEZ ce code QR pour ouvrir le guide sur votre téléphone.

1. Ouvrez l'application caméra sur votre téléphone.
2. Orientez l'appareil photo vers le code QR.
3. Tapez sur la bannière qui apparaît.
4. Ce guide va s'ouvrir sur votre téléphone.

OBTENIR DE L'AIDE DÈS MAINTENANT

Parlez gratuitement à un conseiller en santé mentale

NYC 988 est votre connexion à un soutien gratuit et confidentiel en matière de santé mentale. Parlez à un conseiller par téléphone, SMS ou chat et accédez à des services de santé mentale et de toxicomanie 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

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 ;
- un soutien de spécialistes pairs qui ont une expérience personnelle des défis en matière de santé mentale ou de consommation de drogues ;
- un soutien pour les jeunes et jeunes adultes LGBTQI +

Les New-Yorkais peuvent appeler NYC 988 pour eux-mêmes ou pour quelqu'un d'autre. Les jeunes peuvent appeler au nom de leurs parents ou des personnes qui s'occupent d'eux, et n'importe qui peut appeler NYC 988 au nom d'un enfant. L'aide est disponible pour les personnes de tous âges et dans plus de 200 langues.

- [Appelez ou envoyez un SMS au 988](#)
- [Dialoguez en ligne](#) sur 988lifeline.org/chat/
- [Trouvez des services](#) sur nyc.gov/988
- Español: 988, Aprete 2
- Vous êtes sourd ou malentendant ? Utilisez votre service de relais préféré ou composez le 711 puis le 988. Les conseillers du NYC 988 sont formés pour accepter les appels des personnes sourdes et malentendantes utilisant les services de relais vidéo
- Ligne de crise pour les anciens combattants : Composez le 988, tapez 1
- Jeunes et jeunes adultes LGBTQI + : Composez le 988, tapez 3

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 la famille, un ami ou une connaissance qui traverse (ou risque de traverser) une crise de santé comportementale, vous pouvez appeler le NYC 988 et demander une équipe mobile de secours. Une équipe mobile de secours se rendra en personne au domicile ou sur le lieu où se trouve la personne qui en a besoin, généralement dans un délai de quelques heures

Les équipes mobile 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.

Seul le NYC 988 peut vous mettre en contact avec une équipe mobile de crise. Si vous appelez d'un code régional en dehors de NYC (212, 332, 646, 917, 347, 718, 917, 929) et que vous voulez une équipe mobile de crise, demandez à être transféré au NYC 988.

Si vous êtes un prestataire et que vous souhaitez faire appel à une équipe mobile de crise, veuillez consulter la page des prestataires nyc.gov/988 ou appeler le 988.

Aide urgente en matière de santé mentale pour une personne que vous pensez être sans domicile

Pour obtenir de l'aide pour une personne sans domicile, appelez le 311 et demandez une équipe d'intervention de rue (street outreach team) ou envoyez une [demande de service en ligne](#).

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

Le cas échéant, les policiers et le personnel des services médicaux d'urgence interviendront et pourront transporter une personne à l'hôpital en ambulance.

Si quelqu'un présente un danger imminent pour lui-même ou autrui, ou a besoin d'une attention médicale immédiate, appelez le 911.

Si vous faites appel à des services au nom de quelqu'un d'autre, donnez le plus de détails possible sur les raisons pour lesquelles vous pensez que cette personne a besoin d'aide. Préparez-vous à décrire :

- les symptômes ou les comportements préoccupants
- l'endroit où la personne peut être localisée
- la façon dont elle peut être contactée
- depuis combien de temps vous avez remarqué le besoin d'aide

Ces détails peuvent aider les prestataires à répondre avec le bon type de soutien.

TROUVER UN PRESTATAIRE EN SANTÉ MENTALE

Trouver un prestataire de santé mentale Si vous recherchez des services de santé mentale, le 988 peut vous aider à trouver un prestataire, quelle que soit votre couverture d'assurance.

Explorez la base de données des prestataires sur la page nyc.gov/988, cliquez sur “**Find Services**” (trouver des services). Vous pouvez également appeler ou envoyer un SMS au 988 et demander à un conseiller de vous orienter vers des services de santé mentale à New York. Les New-Yorkais bénéficiant d'une assurance maladie peuvent également accéder à des prestataires de santé mentale en contactant leur compagnie d'assurance.

Pour plus d'informations sur la recherche d'un prestataire de soins de santé, consultez la page [Comprendre et accéder aux soins de santé comportementaux](#) de notre site web.

Pour les New-Yorkais qui n'ont pas d'assurance maladie, le programme [d'accès aux soins de santé NYC Care](#) garantit aux New-Yorkais des services de santé physique et comportementale gratuits ou à faible coût. Tous les services sont fournis par NYC Health + Hospitals.

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

Si les services ou les médicaments dont vous avez besoin vous sont refusés par votre régime d'assurance maladie, ou si vous pensez que l'on vous demande injustement de payer des frais imprévus, vous pouvez contacter le programme de défense de l'assurance maladie de l'État de New York pour les soins de santé mentale ou de toxicomanie, appelé [Community Health Access to Addiction & Mental Healthcare Project](#) (CHAMP). CHAMP est conçu pour aider les individus et leurs familles à résoudre les problèmes d'accès aux services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie.

- Appelez la ligne d'assistance gratuite et confidentielle au **888-614-5400**

En cas d'urgence, composez le 911

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 Public Schools](#) (écoles publiques de la ville de New York) pour savoir comment accéder aux services de santé mentale des écoles publiques de la ville.

NYC Teenspace est un programme gratuit de soutien à la santé mentale accessible à tous les adolescents de NYC âgés de 13 à 17 ans. Que vous soyez confronté à des problèmes de santé mentale ou que vous souhaitiez simplement parler à quelqu'un, vous pouvez vous inscrire à Teenspace pour être mis en relation avec un thérapeute agréé qui vous apportera un soutien continu. Vous aurez également accès à des exercices en ligne sur la santé mentale que vous pourrez réaliser à votre rythme.

Teenspace est proposé par le département de la santé de New York et alimenté par Talkspace. Suivez les étapes suivantes pour vous inscrire :

1. Visitez [Talkspace](#) et entrez votre adresse et votre date de naissance.
2. Entrez les informations et l'adresse électronique de votre parent ou tuteur afin qu'il puisse donner son accord.
3. Remplissez une simple évaluation en ligne pour partager vos besoins et préférences en matière de santé mentale.

Vous serez ensuite mis en relation avec un thérapeute agréé pour bénéficier d'un soutien virtuel continu, accéder à des exercices de santé mentale en ligne, ou les deux.

Se connecter à un soutien continu

Les 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. 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**

Les anciens combattants : Les anciens combattants peuvent obtenir un soutien en matière de santé mentale en appelant la ligne d'écoute pour les anciens combattants : **988, et appuyer sur 1.**

Si vous souhaitez parler à un pair qui est un ancien combattant ou un membre de la communauté militaire, rendez-vous sur le site [Vets4Warriors](#), ou appelez :

1-855-838-8255

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

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 santé mentale ambulatoire ou hospitalier de la personne peut entamer le processus de qualification de la personne pour ces services.

- Consultez le site Web de [Mental Health Single Point of Access web-site](#) pour des informations supplémentaires.

Vous y trouverez une description des services disponibles pour les enfants et les adultes, ainsi que les conditions à remplir pour soumettre une demande, à savoir une évaluation psychosociale récente et un formulaire de consentement du client.

- Pour toute question concernant le point d'accès unique pour les adultes (Single Point Of Access, SPOA), envoyez un courriel à SPOA@health.nyc.gov, ou appelez le **347-396-7258**
- Pour toute question concernant le point d'accès unique pour les enfants (Children's Single Point Of Access, CSPOA), ou la procédure d'orientation, appelez le **347-396-7205**

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 la manière d'entamer le processus d'AOT, consultez la page AOT du [Département de la santé et de l'hygiène mentale](#), 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

Les soins de santé mentale en hospitalisation peuvent contribuer à stabiliser les personnes présentant des symptômes psychiatriques aigus. Au cours d'une hospitalisation, les médecins et autres professionnels de la santé mentale établissent un diagnostic et entament un plan de traitement. L'hospitalisation peut durer plusieurs jours, voire plus, le temps que le patient se stabilise.

Dans de nombreux hôpitaux, des travailleurs sociaux et d'autres membres du personnel élaborent un plan de sortie pour s'assurer que les patients disposent d'un endroit sûr pour poursuivre leur traitement après leur sortie de l'hôpital et, dans certains cas, assurent un suivi après la sortie pour s'assurer qu'un lien a été établi avec les services de consultation externe.

Les New-Yorkais peuvent se rendre dans les programmes d'urgence psychiatrique (Comprehensive Psychiatric Emergency Programs - CPEP) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les CPEP offrent des services de triage, d'observation, d'évaluation, de soins, de traitement et d'orientation dans un environnement sûr et confortable pour les personnes souffrant d'une maladie mentale avérée ou suspectée. Les CPEP offrent une gamme complète de services d'urgence psychiatrique et de services de proximité dans une zone géographique définie aux personnes présentant les symptômes d'une crise de santé comportementale, y compris des troubles concomitants. Ces troubles cooccurrents peuvent inclure des troubles liés à l'utilisation de substances, des déficiences intellectuelles et de développement, et des conditions médicales.

Outre les personnes qui se présentent sans rendez-vous, les individus peuvent se présenter au CPEP de diverses manières, y compris, mais sans s'y limiter, sur recommandation de prestataires, par le biais d'un transport des services médicaux d'urgence ou d'un transport par la police. Le personnel du CPEP fera un effort raisonnable pour obtenir le plus d'informations possible de la part de la ou des personnes qui l'accompagnent au CPEP. Les sites du CPEP se trouvent dans chaque arrondissement.

- Appelez le **1-844-NYC-4NYC (1-844-692-4692)** pour trouver le Health + Hospitals Comprehensive Psychiatric Emergency Services Program (CPEP) le plus proche de chez vous, ou visitez le site [nyc.gov/988](https://www.nyc.gov/988), cliquez sur “**Find Services**” (trouver des services) dans le menu pour trouver tous les 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.

- **Pour joindre une équipe mobile de secours, appelez le 988.**
- **Seul le NYC 988 peut vous mettre en relation avec une équipe mobile de secours.**
- **Si vous appelez d'un code régional en dehors de NYC (212, 332, 646, 917, 347, 718, 917, 929) et que vous voulez une équipe mobile de secours, demandez à être transféré au NYC 988.**
- **Si vous êtes un prestataire et que vous souhaitez faire appel à une équipe mobile de secours, veuillez consulter la page des prestataires nyc.gov/988 ou appeler le 988**

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 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.

SOUTIEN 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 988 ou consultez nyc.gov/988, 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.

- To find peer support call 988 or visit nyc.gov/988, click “**Find Services**” in the menu and search “**Peer Support**”
- Pour en savoir plus sur les avantages du statut de pair et les étapes pour obtenir la certification, consultezle site [NY Peer Specialist](https://nyc.gov/peer-specialist)

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 (Alliance national sur les maladies mentale) 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](#)
- 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 le site web de [NAMI](#).

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 du 988 sur les services de santé comportementale comprend plus de 600 prestataires offrant des services de consultation familiale.

- Visitez le site nyc.gov/988, cliquez sur « **Find Services** » (Trouver des services) dans le menu et recherchez « **Family Counseling** » (Consultation familiale)
- Ce répertoire vous permet de filtrer les résultats par quartier, langue parlée et type d'assurance
- Vous pouvez également contacter 988 et demander à un conseiller de vous aider à trouver un thérapeute familial qui répond à vos besoins.



SCANNEZ ce code QR pour ouvrir ce guide sur votre téléphone

Ouvrez l'application appareil photo de votre téléphone et pointez l'appareil photo sur le code QR. Cliquez sur la bannière qui apparaît pour ouvrir ce guide sur votre appareil.

À propos du Bureau du maire pour la santé mentale communautaire (OCMH) :

Le Bureau du maire pour la santé mentale communautaire s'engage à améliorer les résultats en matière de santé mentale pour tous les New-Yorkais, afin qu'un plus grand nombre de personnes puissent obtenir l'aide dont elles ont besoin pour mener une vie saine et satisfaisante. Nous travaillons avec les agences municipales pour réduire les obstacles aux soins de santé mentale pour les communautés défavorisées. Nos priorités sont ancrées dans l'équité, la justice raciale et la réactivité culturelle. Nous adoptons une approche centrée sur la communauté et basée sur la force qui reconnaît la diversité des perspectives, les expériences vécues, la résilience et les besoins uniques des New-Yorkais.

Vous pouvez [consulter notre site web pour plus d'informations et de ressources.](#)



en collaboration avec :

