

# ¿Busca apoyo? Llame a Washington Listens al 1-833-681-0211

## ¿Qué es Washington Listens?

En respuesta a la pandemia de COVID-19, Washington ha lanzado un programa de apoyo llamado Washington Listens. Las personas que reciben servicios de Washington Listens reciben apoyo para controlar el nivel elevado de estrés y afrontar los cambios causados por la COVID-19.

Washington Listens está disponible para todos los habitantes de Washington que deseen hablar con un especialista en apoyo. Quienes llamen recibirán apoyo y recomendaciones de recursos de la comunidad en su región. El programa es anónimo. La única información que Washington Listens registra es la cantidad de llamadas y la naturaleza de las llamadas, para asegurarse de satisfacer las necesidades de las personas.

## ¿En qué se diferencia Washington Listens de otros programas?

Washington Listens es un programa para apoyar a todos los habitantes de Washington que sufran estrés debido a la pandemia de COVID-19 o a cualquiera de los eventos que han ocurrido a causa de ella.

La línea de apoyo que forma parte de Washington Listens es para que las personas reciban apoyo relacionado con la pandemia.

Washington Listens es:

- Un programa para ayudar a Washington a reconstruir nuestro estado y fortalecer su resiliencia
- Mucho más que la línea de apoyo, y se están planeando y añadiendo nuevos servicios
- Un servicio anónimo y gratuito para todos los habitantes de Washington

Washington Listens no es:

- Una línea de crisis para obtener acceso a servicios de salud conductual
- Una línea de derivaciones a otros servicios
- Una línea de apoyo emocional para hablar con personas con experiencia similares
- Un reemplazo para recursos existentes, como el 211

## ¿Cómo funciona Washington Listens?

Cualquier persona en el estado puede llamar a la línea y recibir apoyo de manera anónima. Los especialistas en apoyo no conservan información personal. La persona que llama tiene la opción de seleccionar un idioma preferente y opciones de accesibilidad, o de que se le conecte con una persona que pueda ayudarle. Si la persona necesita apoyo adicional, el especialista se encargará de conectarla con más recursos.

Los especialistas en apoyo realizarán acercamiento a la comunidad, contactando a líderes comunitarios y enfocándose en llegar a poblaciones vulnerables a través de alianzas en la comunidad.

## Personal

Todos los puestos de especialista en apoyo requieren un diploma de escuela secundaria y no requieren preparación o experiencia clínica. El personal recibirá capacitación que cubre las habilidades necesarias para brindar apoyo durante la pandemia de COVID-19. A continuación se presenta una lista de proveedores y tribus que se han asociado con Washington Listens.

- Crisis Connections
- Community Integrated Health Services (CIHS)
- American Indian Community Center (AICC)
- Tribu Swinomish
- Tribu Colville
- Frontier Behavioral Health (FBH)
- Okanogan Behavioral HealthCare (OBHC)

## Apoyo, seguimiento y supervisión

Los equipos trabajan de manera remota debido a las precauciones contra la COVID-19. La supervisión se lleva a cabo mediante revisiones diarias de rutina. Los supervisores se aseguran de dar seguimiento a los problemas con el servicio y sus soluciones. El supervisor también se asegura de que el personal siga los lineamientos. Los líderes de equipos se aseguran de que los registros de llamadas coincidan con el seguimiento a los servicios.

Durante las revisiones, el supervisor brinda apoyo a los especialistas que sientan estrés, sin importar si es relacionado con el trabajo o no. Les pedimos mucho a nuestros equipos que trabajan con personas que enfrentan momentos difíciles mientras nuestros especialistas también sufren de estrés. Washington Listens hace revisiones semanales regulares con líderes de equipos y especialistas para ofrecerles apoyo.

## Más información

### Contacto

**Walistsens.org o llame al 1-833-681-0211**