

Experiencing Challenges? Support is Just a Phone Call Away.

Warm Line:
877-552-8247
Select Prompts 1 & 3

Para español, seleccione el numero 2 & 2
Or 711 for Relay Services
Can connect you with someone who speaks your language.

Monday – Friday 9 a.m. – 5 p.m.

Who We Are

The Warm Line offers staff who provide self-directed, empowering support, along with education and resources for people facing life challenges.

Warm Line Staff

The Warm Line is staffed by people who identify as individuals in recovery. Each team member also has lived experience with loved ones who have struggled with substance use and mental health challenges. Staff receive professional training in:

- Certification as a Recovery Support Specialist through Advocacy Unlimited (AU)
- Completion of Recovery Coach Academy through the Connecticut Community for Addiction Recovery (CCAR)
- Wellness Recovery Action Plan (WRAP®)
- Mental Health First Aid
- Intentional Peer Support Model

What We Do

First and foremost, we are here. We are here to listen and support you during these challenging times. That means helping callers manage their anxiety, sadness, and concerns. We provide:

- Emotional Support
- Wellness Education
- Mental Health Recovery Support
- Substance Use Recovery Support
- Community Resource Referral as Needed



Sometimes what is needed most in difficult times is someone to talk to who has had similar experiences.

Why We Do It

Research indicates that recovery support enhances overall wellness. It has been proven to be a tremendously important part of helping people navigate through difficult situations. We are pleased to offer this support during these uncertain times.

The Warm Line:

- Values empathic and genuine relationships
- Embraces trauma-informed approaches
- Provides strength-based support
- Encourages shared-decision making
- Conveys respect and dignity

Talking with individuals in recovery instills hope that people can and do recover; and as a community we will get through these unsettled times.



¿Está teniendo dificultades? La ayuda está a un llamado de distancia.

Warm Line (Línea de apoyo): 877-552-8247

Seleccione 1 y 3 cuando se lo indiquen

Para español, seleccione el número 2 y 2

O 711 para el servicio de retransmisión

Lo comunicarán con alguien que habla en su idioma.

De lunes a viernes de 9 a.m. – 5 p.m.

Quiénes somos

La línea telefónica directa de apoyo (Warm Line) cuenta con personal que ofrece asistencia autodirigida y estimulante, además de educación y recursos para las personas que atraviesan dificultades en su vida.

Personal de Warm Line

La línea directa de apoyo Warm Line cuenta con personal que se identifica como personas en recuperación. Cada integrante del equipo también tiene experiencia vivida con seres queridos que han tenido problemas con el consumo de sustancias y problemas de salud mental. El personal recibe capacitación en lo siguiente:

- Certificación de Especialista en apoyo para la recuperación de Advocacy Unlimited (AU)
- Programa completo de Consejero de recuperación (Recovery Coach Academy) ofrecido por Connecticut Community for Addiction Recovery (CCAR)
- Plan de acción para la recuperación y el bienestar (WRAP®)
- Primeros auxilios de salud mental
- Modelo de apoyo de pares intencionado

A veces, lo que más se necesita en momentos difíciles es hablar con alguien que ha tenido una experiencia similar.

Por qué lo hacemos

Según los estudios de investigación, el apoyo en la recuperación mejora el bienestar general. Está comprobado que se trata de un elemento de fundamental importancia para ayudar a las personas



a atravesar situaciones difíciles. Tenemos el gusto de ofrecerle este recurso durante estos tiempos de incertidumbre.

La línea directa de apoyo Warm Line:

- Valora los vínculos empáticos y sinceros
- Adopta criterios con conocimiento de la situación traumática
- Ofrece apoyo basado en las fortalezas
- Fomenta la toma de decisiones compartida
- Transmite el respeto y la dignidad

Hablar con las personas que están en recuperación alimenta la esperanza de que las personas pueden y logran recuperarse, y como comunidad lograremos superar estos momentos preocupantes.

Qué hacemos

Primero y antes que nada, estamos presentes. Estamos aquí y ahora para escucharlo y apoyarlo en este momento complicado. Ayudamos a las personas que llaman a manejar la ansiedad, la tristeza y las preocupaciones. Les ofrecemos:

- Apoyo emocional
- Educación sobre bienestar
- Apoyo para la recuperación de la salud mental
- Apoyo para la recuperación del consumo de sustancias
- Derivación para recursos comunitarios, según la necesidad