

# Emergencia de Salud Mental

Llame al  
**9-1-1**

COUNTY OF  
SAN MATEO  
HEALTH SYSTEM  
BEHAVIORAL HEALTH  
& RECOVERY SERVICES

[www.smchealth.org/MH911](http://www.smchealth.org/MH911)

## LÍNEAS DE AYUDA LAS 24 HORAS EN CASO DE CRISIS

- ... Línea de emergencia en caso de suicidio o crisis: 1-800-273-TALK (8255) (número gratuito) o 650-579-0350
- ... Servicios de emergencia psiquiátrica de San Mateo Medical Center: 650-573-2662
- ... Servicios de emergencia psiquiátrica de Mills-Peninsula Medical Center: 650-696-5915

## NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES PARA CASOS QUE NO SEAN DE EMERGENCIA

- ... Número del departamento de policía local (casos que no sean de emergencia): \_\_\_\_\_
- ... Equipo de ayuda afirmativa familiar (FAST, por sus siglas en inglés o Cassia House): 650-368-3178 familias de personas mayores de 18 años
- ... Behavioral Health and Recovery Services Access Call Center: 1-800-686-0101, TDD: 1-800-943-2833 servicios de salud mental y consumo de sustancias
- ... Línea de ayuda para el abuso de alcohol y drogas: 650-573-3950
- ... Behavioral Health and Recovery Services –Office of Consumer and Family Affairs: 1-800-388-5189 apoyo entre consumidores, recursos, incluidos los centros del bienestar y las organizaciones administradas por consumidores
- ... NAMI-SMC: National Alliance on Mental Illness 650-638-0800 apoyo, educación y defensa para las familias

# PLANIFIQUE

## Aprenda a solicitar un oficial capacitado para intervenir en casos de crisis (CIT, por sus siglas en inglés)

Cuando llame al 9-1-1, pida que le envíen un oficial CIT si está disponible ya que estos oficiales están capacitados para responder a las emergencias de salud mental.

## Llene el Formulario de Información sobre el Familiar

Complete el formulario **con anticipación**. Envíe una copia al proveedor de salud mental de la persona y tenga copias adicionales a la mano para el personal del hospital en caso de que ocurra una emergencia de salud mental. Para obtener una copia del formulario, visite la página [www.smchealth.org/MH911](http://www.smchealth.org/MH911) o llame al 1-800-388-5189.

Este formulario brindará información detallada e importante sobre el historial de salud mental de su familiar o amigo a los hospitales y a los proveedores de salud mental.

## Esté preparado para una retención 5150

Esto significa que si su familiar o amigo está gravemente discapacitado y representa un peligro para sí mismo o para otros, es posible que sea necesaria una retención hospitalaria involuntaria de hasta 72 horas para que reciba ayuda y una evaluación adicional.

## Visítenos en [www.smchealth.org/MH911](http://www.smchealth.org/MH911) para obtener más recursos

Encuentre más información sobre dónde obtener ayuda y qué hacer durante una crisis de salud mental en nuestro sitio web.

# Emergencia DE SALUD MENTAL

## Guía

para

## llamar al 9-1-1



[www.smchealth.org/MH911](http://www.smchealth.org/MH911)



COUNTY OF SAN MATEO  
HEALTH SYSTEM

BEHAVIORAL HEALTH  
& RECOVERY SERVICES



**Todos queremos proteger a las personas que amamos, pero a veces no podemos hacerlo solos.** Si un familiar o un amigo sufre una crisis de salud mental y corre el riesgo de hacerse daño o hacerle daño a otra persona, llame a la policía para garantizar la seguridad de todos aunque usted, su familiar o amigo estén alterados o tengan miedo.

## 1. ANTES DE LLAMAR AL 9-1-1

- ... **Prepárese:** Familiarícese con los pasos a seguir que indica este folleto.
- ... **Conozca sus derechos:** Si la persona en crisis se pone o lo pone a usted en peligro, la policía debe intervenir y ayudar. Usted tiene el derecho de pedir ayuda y su ser querido tiene el derecho de recibir ayuda.
- ... **Trate de mantenerse tranquilo:** Primero respire profundamente, para que pueda hablar despacio y lo más calmadamente posible.
- ... **Retire los artículos peligrosos:** Si es posible, retire cualquier artículo que esté en el área y que pueda ser usado como arma, por ejemplo, armas de fuego, cuchillos, herramientas, bates de béisbol, etcétera.
- ... Formulario de **Información sobre el Familiar:** Si es posible, llene este formulario antes de que se presente una crisis. Proporcione una copia al personal del hospital. (Visite la página [www.smchealth.org/MH911](http://www.smchealth.org/MH911) para obtener el formulario).

## 2. DURANTE LA LLAMADA

**Trate de hacer la llamada desde un lugar seguro y tranquilo,** donde su familiar o amigo no se sienta amenazado al escucharlo hablar.

- ... Diga que está llamando por una emergencia de salud mental y solicite a un oficial Capacitado para Intervenir en casos de Crisis (CIT, por sus siglas en inglés).
- ... Describa la situación con detalles, por ejemplo, si su ser querido tiene un comportamiento suicida o agresivo, si no ha tomado sus medicamentos, o si está amenazando con hacerle daño a alguien más.
- ... Escuche cuidadosamente y responda a las preguntas del operador para que obtenga la información necesaria para proporcionar ayuda.
- ... Quédese en el teléfono: la ayuda de emergencia viene en camino. **No cuelgue** hasta que se lo indiquen.



## 3. CUANDO LLEGUE LA POLICÍA

- ... Reporte lo que vio y escuchó; límitese a los hechos.
- ... Describa lo que está pasando ahora.
- ... Dígales qué funcionó o qué no funcionó en el pasado.
- ... Si la persona en crisis será trasladada a un lugar de emergencia, pregunte a dónde.
- ... Pídale al oficial su información de contacto para hacer un seguimiento.

## QUÉ DECIR CUANDO SE LLAMA AL 9-1-1

- ... Llamo por una **emergencia de salud mental** y necesito a un **oficial Capacitado para Intervenir en casos de Crisis (CIT, por sus siglas en inglés).**
- ... Mi nombre es: \_\_\_\_\_.
- ... Estoy llamando desde [su ubicación] porque mi [familiar/amigo] está: \_\_\_\_\_.
- ... Describa con detalles lo que está sucediendo en ese momento.
- ... Si usted lo sabe, dígame al oficial si la persona en crisis tiene información registrada con alguna agencia de la ley.
- ... Pregunte si es posible que la patrulla y ambulancia lleguen sin las luces, ni las sirenas encendidas.
- ... Pida que el oficial que va a responder a esta crisis pueda comunicarse en español.

**El operador del 9-1-1 le preguntará lo siguiente: (sea claro y breve con sus respuestas)**

- ... ¿Hay alguna situación o amenaza de violencia?
- ... ¿Hay armas involucradas en esta crisis?
- ... ¿Cuál es la ubicación exacta de la persona que necesita ayuda?
- ... ¿La persona en crisis, ha intentado suicidarse o está amenazando con suicidarse?

**Información adicional que le puede pedir el operador:**

- ... Diagnóstico de salud mental y nombre del proveedor de salud mental.
- ... ¿La persona está bajo los efectos de alguna droga o del alcohol o tiene una sobredosis?
- ... ¿Medicamentos que toma la persona?
- ... ¿Considera que la persona está gravemente discapacitado(a) y es incapaz de cuidarse a sí mismo(a)?