

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

Línea de emergencia  
en caso de suicidio o crisis

**(650) 579-0350**

**1(800) 273-TALK (8255)**

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)



#### Family Assertive Support Team (Cassia House)

Familias de personas mayores de 18 años.  
**(650) 368-3178**

#### Behavioral Health and Recovery Services

**Access Call Center** Servicios de salud mental y consumo de sustancias para los residentes del condado de San Mateo con Medi-Cal o para aquellos que no tienen seguro.

**1(800) 686-0101**

TTY (para discapacidades auditivas): 711

#### Office of Consumer & Family Affairs

Apoyo entre consumidores, recursos, incluidos los centros del bienestar y las organizaciones administradas por consumidores.

**1(800) 388-5189**

#### National Alliance on Mental Illness

**San Mateo County** Apoyo, educación y defensa para las familias. **(650) 638-0800**

## Planifique

**Aprenda a solicitar un oficial capacitado para Intervenir en casos de crisis (CIT, por sus siglas en inglés).** Cuando llame al 911, 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) or 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/crisis-services](http://www.smchealth.org/crisis-services) para obtener más recursos. Encuentre más información sobre dónde obtener ayuda y qué hacer durante una crisis de salud mental en nuestro sitio web.

[smchealth.org/bhrsservices](http://smchealth.org/bhrsservices)

10/20



# EMERGENCIA DE SALUD MENTAL

## GUÍA PARA LLAMAR AL 911



SAN MATEO COUNTY HEALTH

**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 911

**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.



LLAMA AL  
**911**

## 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 escuchar.

1. 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).
2. 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.
3. Escuche cuidadosamente y responda a las preguntas del operador para que obtenga la información necesaria para proporcionar ayuda.
4. Quédese en el teléfono: la ayuda de emergencia viene en camino. **No cuelgue** hasta que se lo indiquen.

## 3. Cuando Llegue la Policía

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

# QUÉ DECIR ) 911

CUANDO SE LLAMA AL

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

**El operador del 911 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)?