

Llamar al 9-1-1 para pedir ayuda durante una emergencia de salud mental puede ser muy estresante. Las fuerzas del orden y otros respondedores deben tener toda la información correcta para ayudarlo de manera rápida y segura. Pregúntele al operador del 9-1-1 si un oficial de CIT (Equipo de Intervención de Crisis), que se especializa en responder a situaciones de emergencia de enfermedades mentales, está disponible. Alternativamente, puede considerar llamar a la línea de crisis donde un operador puede ayudar con un equipo móvil de crisis si se requiere uno.

## Haciendo La Llamada

Cuando llame al 9-1-1, controle su voz y hable con la mayor calma y claridad posible. Trate de no entrar en pánico o divagar. Dele al operador la información estándar (por ejemplo, nombre, dirección, la relación de una persona con usted, su descripción, etc.), así como cualquier otro detalle relevante. Las preguntas que los respondedores pueden hacer son:

- ¿La persona tiene una enfermedad mental?
- ¿Se está usando algún medicamento?
- Si el uso se ha detenido, ¿Por cuánto tiempo?
- ¿Hay alguna historia de actos violentos o una historia pasada de peleas con la policía?
- Lo que la persona esta haciendo y diciendo ahora y donde esta en el hogar.

- Describa el comportamiento de la persona y cualquier síntoma (por ejemplo, alucinaciones, delirios, paranoia, agresión, autolesiones, etc.).
- ¿Cuál es la mejor manera de comunicarse y acercarse a la persona?
- ¿Hay armas en la casa?
- ¿Te sientes amenazado/a?
- Cuando hable con un operador, puede solicitar un oficial de CIT (Equipo de Intervención de Crisis) quien tiene experiencia trabajando con personas que tienen una enfermedad mental. (puede no estar disponible en todos los condados)



## ANTES de que Llegue la Policía

Para asegurarse de que todos los involucrados estén seguros, haga lo siguiente ANTES de que llegue la policía:

- **Encienda las luces en la casa** para que los oficiales puedan ver claramente a todos en la casa.
- **Si es posible, espere afuera** a la vista del oficial para que cuando llegue, pueda hablar con el oficial.
- Si sale de la casa para encontrarse con los oficiales, **no tenga nada en sus manos**. Sin armas, teléfonos celulares o cualquier cosa que pueda parecer un arma.

## Una Vez Que la Policía Ha Llegado

Los oficiales que responden a una llamada de emergencia al 9-1-1 están muy concentrados cuando llegan a la escena. Primero, ellos se asegurarán de que la escena sea segura para usted, la persona con la enfermedad mental y para sí mismos. Dedique todo el tiempo que sea necesario para responder a todas las preguntas del oficial en una manera directa y clara. Ofrezca cualquier consejo que considere necesario e intente ser paciente.

Con la mayor calma posible, identifíquese con el oficial y brinde la siguiente información:

1. Quién eres y tu relación con la persona.
2. La mejor manera de comunicarse y acercarse a la persona.
3. Que la persona tiene una enfermedad mental.
4. Si algún uso de medicamentos se ha detenido y por cuánto tiempo.
5. Si la persona es un peligro para sí misma o para otros.
6. Cualquier historial de pensamientos o comportamientos suicidas.
7. Los números de teléfono de cualquier psiquiatra, terapeuta y / o administrador de casos.

El Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) se compromete a garantizar la disponibilidad de atención médica oportuna y de calidad. Si conoce a un miembro de AHCCCS que no puede acceder a los servicios de salud, o si le preocupa la calidad de la atención, llame al número de Servicios al Miembro de su plan de atención medica de AHCCCS. Si su inquietud no se resuelve, llame a la Unida de Resolución Clínica de AHCCCS al 602-364-4558 o al 1-800-867-5308.

Para obtener una lista de contactos del plan de salud, visite [www.azahcccs.gov/healthplans](http://www.azahcccs.gov/healthplans)

Oficina de Asuntos Individuales y Familiares 2024-12-20  
[www.azahcccs.gov/oifa](http://www.azahcccs.gov/oifa)